SYSTÈMES FRACTURÉS

LA RESPONSABILITÉ DES SOINS PORTÉE PAR LES COMMUNAUTÉS 2S/TNG DANS UN CONTEXTE DE MORCELLEMENT DES SERVICES

2023 - 2025

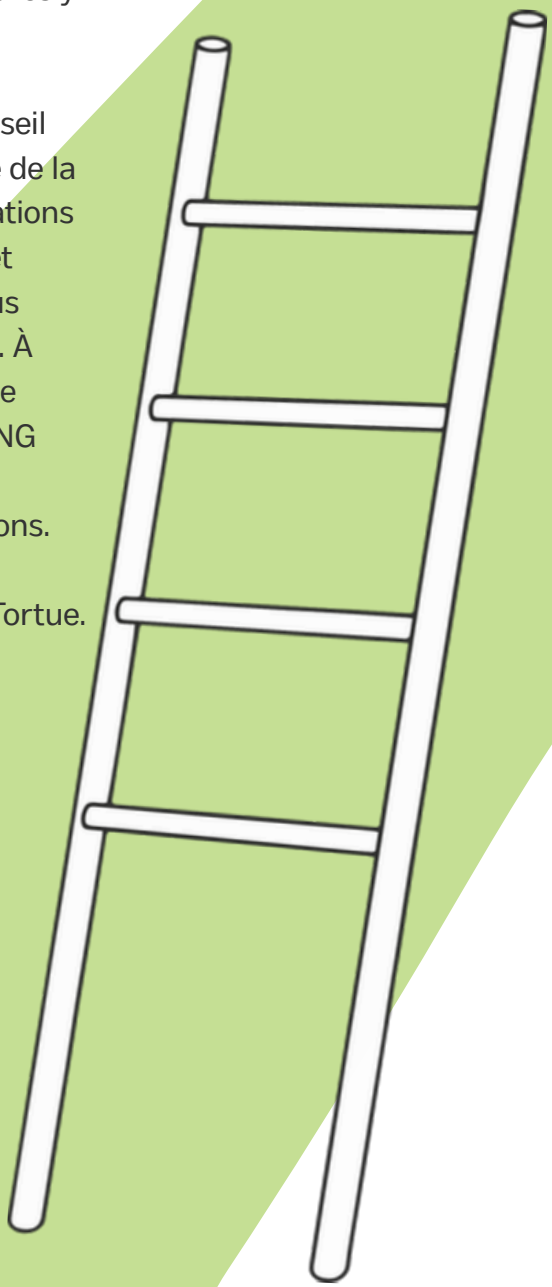
THE SONOR FOUNDATION

JUSTICE TRANS

Reconnaissance territoriale

JusticeTrans a été fondée à Tkaronto, la ville aujourd'hui connue sous le nom de Toronto, sur le territoire visé par le Traité 13 et le Traité Williams. Tkaronto signifie « là où les arbres se dressent dans l'eau » en langue kanien'kéha. La région représente le territoire traditionnel de nombreuses nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnaabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendat. Nous reconnaissons que ces nations sont les gardiennes de ces terres et de ces eaux, et nous les remercions pour les soins qu'elles y apportent.

Notre organisme national se compose d'une équipe et d'un conseil d'administration qui vivent, travaillent et jouent partout sur l'Île de la Tortue, connue sous le nom colonial de Canada. Plus de 600 nations autochtones font de ces terres et de ces eaux leurs demeures et leurs territoires traditionnels. C'est grâce à ces nations que nous pouvons accomplir notre travail, et elles méritent notre respect. À JusticeTrans, nous nous engageons à entretenir des rapports de collaboration et d'autonomisation avec les communautés 2S/TNG que nous servons. Nous nous engageons aussi à combattre les formes que prend le colonialisme de peuplement dans nos actions.



Nous sommes solidaires des nations autochtones de l'Île de la Tortue. Nous portons une reconnaissance et une redevabilité pour les atrocités historiques ainsi que pour la violence et l'oppression actuelles découlant des structures, de la socialisation et des pratiques coloniales.

Pour des ressources interactives au sujet des territoires autochtones:

- **native-land.ca**
- **The Map Room**
- **The Geo Viewer**
- **Pensionnats autochtones**

Pour plus d'infos sur les reconnaissances territoriales: **Ici**

Nb: Les personnes résidant dans des régions différentes de celles qui sont susmentionnées sont encouragées à reconnaître les peuples autochtones qui y vivent.

Remerciements et redevabilité

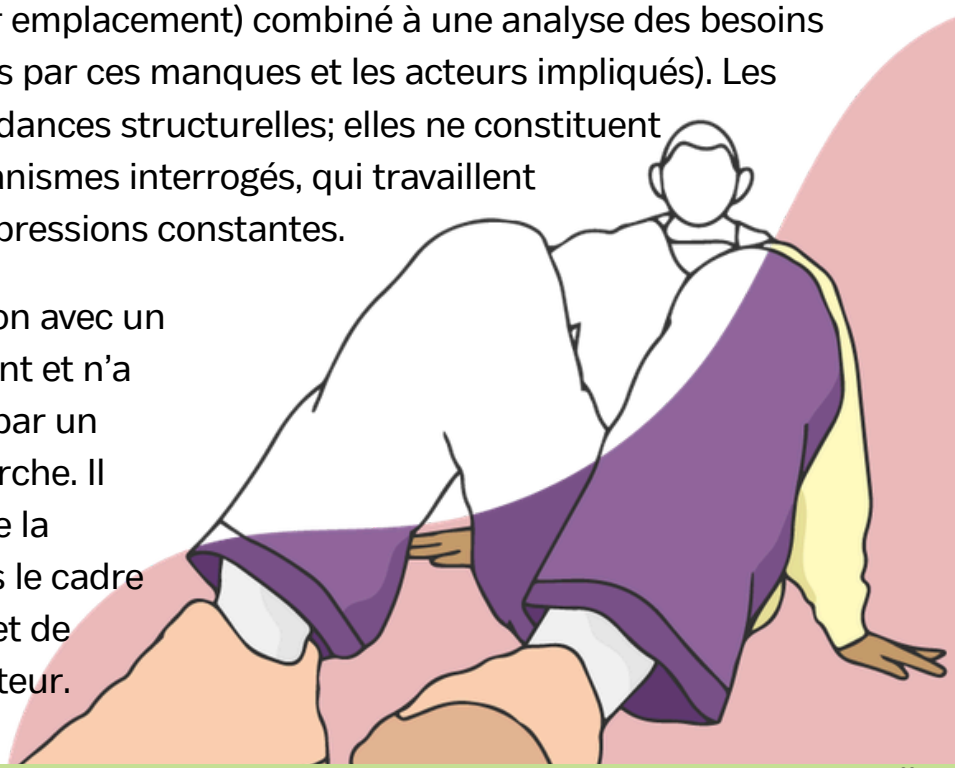
La production de ce rapport aurait été impossible sans la participation des membres de la communauté et des organismes dont les expériences et le labeur ont façonné la présente analyse. Nous remercions les personnes qui ont communiqué avec JusticeTrans pour obtenir du soutien ainsi que les 25 organismes répartis dans 10 provinces qui ont pris part au sondage national. Votre sincérité et vos perspectives ont rendu ce travail possible.

La Fondation Sonor a financé le présent projet. Son appui financier et ses conseils soutenus ont permis la mise en place de l'infrastructure mentionnée dans ce rapport. Lors du rassemblement SONOR à l'automne 2025, plus de 30 organismes ont rapporté les mêmes réalités décrites dans ce document concernant les pressions et le morcellement des services d'orientation vers des ressources. Cet état de la situation renforce le besoin de dispositifs communs en la matière.

Nous remercions particulièrement TransCare+ et Jacob Barry (doctorat en études du genre, de la sexualité et des femmes) : leur soutien a permis de jeter les bases du portrait du contexte qui sous-tend ce rapport.

Le présent rapport se fonde sur les données administratives internes de JusticeTrans et celles d'un sondage national soumis en 2025 aux organismes qui servent les communautés 2S/TNG. Il comporte un portrait du contexte (les ressources existantes et leur emplacement) combiné à une analyse des besoins (les lacunes, les lieux touchés par ces manques et les acteurs impliqués). Les conclusions cernent des tendances structurelles; elles ne constituent pas des évaluations des organismes interrogés, qui travaillent d'ailleurs dans un climat de pressions constantes.

Le projet n'a aucune affiliation avec un établissement d'enseignement et n'a pas fait l'objet d'un examen par un comité d'éthique de la recherche. Il reflète plutôt des constats de la communauté, recueillis dans le cadre de la prestation de services et de consultations auprès du secteur.



Rédaction et contributions

Responsabilité principale de la recherche et de la rédaction
Skye Tulay

Conception et idéation du projet
Ro Mather

Traduction
La Coop L'Argot

Soutien au portrait du contexte
TransCare+ et Jacob Barry (Ph. D.)

Appui financier
Fondation Sonor

Glossaire

2S/TNG : Personnes bispirituelles, trans, non binaires et de la diversité des genres. Ce terme apparaît tout au long de ce rapport et sert de terme générique inclusif.

2SLGBTQ+ : Personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans, queers et issues d'autres minorités sexuelles et de genre.

ÉPJ (éducation populaire juridique) : Services d'information et d'éducation juridiques offerts au public qui ne constituent pas une représentation par un.e avocat.e. Les organismes d'ÉPJ n'offrent pas d'avis juridique ni de représentation légale.

Soins d'affirmation de genre : Services de soins de santé qui affirment l'identité de genre d'une personne. Il peut s'agir notamment de soins primaires, d'hormonothérapie, d'interventions chirurgicales et de services d'orientation dans les démarches associées.

Orientation vers des ressources : Le travail de tri, de vérification et d'accompagnement pour mettre en lien des personnes ou des organismes avec les services appropriés.

Portée du mandat : Les limites formelles des services qu'un organisme est autorisé à offrir et pour lesquels il obtient du financement.

I**nadéquation avec le mandat :** Lorsque les besoins des communautés dépassent le mandat pour lequel un organisme obtient du financement.

Obstacles administratifs : Obstacles procéduraux ou bureaucratiques (p. ex., non-concordance des pièces d'identité, exigences en matière de documents administratifs, critères d'admissibilité) qui empêchent des personnes d'accéder à des services ou de faire valoir leurs droits.

Atténuation des risques (contexte organisationnel) : Approches qui réduisent les risques et les préjudices potentiels même lorsque les conditions systémiques idéales sont absentes.

Conception de recherche par et pour les personnes trans (T4T) : Approche de recherche axée sur l'expertise, l'analyse et l'interprétation des personnes ayant une expérience vécue comme membres des communautés étudiées.

Infrastructures (contexte de soins communautaires) : Systèmes, protocoles, outils et mécanismes de coordination communs qui soutiennent la prestation de services parmi les organismes et les régions.

Table des matières

Partie I — Résumé **1**
1. Aperçu **1**
2. Notre démarche **2**
3. Conclusions **3**
4. Ce que nous avons construit **3**
5. Ce qui manque **4**

Partie II — Méthodologie **5**
1. Conception de recherche **5**
2. Sources **6**
   a. Outil de suivi des demandes de la communauté **6**
   b. Sondage national auprès des organismes **7**
3. Analyse des données **8**
   a. Quantitatives **8**
   b. Qualitatives **9**
   c. Intégration et Triangulation **10**
4. Éthique et Redevabilité **11**
5. Limites **12**

Partie III — Résultats **14**
1. Résultats de l'outil de suivi des demandes de la communauté **14**
2. Résultats du sondage national auprès des organismes **18**

Partie IV — Structural Analysis **27**
1. Pressions à l'échelle du système **34**
2. Points de tensions structurelle **36**
3. Vue d'ensemble **42**

Partie V – Réponses infrastructurelles **43**
1. Guide national de ressources 2S/TNG **45**
2. Politique d'orientation **48**

Part VI — Recommandations **53**
1. Recommandations aux bailleurs de fonds **53**
2. Recommandations aux gouvernements **55**
3. Recommandations sectorielles et harmonisation des systèmes **57**

Conclusion **58**
Bibliographie **61**

Résumé

Aperçu

Ce rapport présente les conclusions du programme de JusticeTrans intitulé Transcend Community Support & Connection (transcender le soutien et les relations communautaires) mené entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2026. Il fait état des tendances dans les demandes provenant de la communauté pour obtenir des services d'éducation populaire juridique (ÉPJ) auprès des organismes axés sur les personnes 2S/TNG au Canada. Il se penche aussi sur les manières dont ces organismes composent avec des contraintes structurelles, un morcellement des services d'orientation et des pressions sur les ressources disponibles.

Démarche

Nous avons analysé et triangulé deux ensembles de données complémentaires :

- L'outil de suivi des demandes de la communauté (ensemble de données administratives internes) :
  - 70 entrées anonymisées (fin 2023 à 2025).
  - Elles comprennent le type de requête, le domaine de service, le niveau d'urgence, le degré d'adéquation avec le mandat, la qualité des informations et les résultats de la réorientation vers d'autres ressources.
  - Elles ont été analysées de manière descriptive et thématique comme des données probantes administratives à l'échelle des services rendus.

- Le sondage national auprès des organismes (ensemble de données externes, 2025) :
  - 25 organismes répartis dans 10 provinces.
  - 221 organismes sollicités; 97 courriels ont reçu un avis de non-distribution; 124 organismes joints; 25 réponses (taux de réponse d'environ 20 %).
  - Les organismes comportaient : des groupes menés par des personnes 2S/TNG, des organismes jeunesse, des services d'orientation dans les démarches de santé, des programmes de réduction des méfaits, des services en migration ou pour les personnes réfugiées ainsi que des organismes communautaires de soutien juridique.

Nous avons triangulé ces deux ensembles de données afin de cerner comment les besoins individuels émergent à l'échelle des organismes, et comment le financement structurel, les politiques et les conditions administratives influencent ces besoins.

Conclusions

Des deux ensembles de données émergent des tendances structurelles constantes.

1. Les besoins individuels qui touchent à plusieurs domaines représentent la norme.

Les demandes et constats des organismes concernent fréquemment des enjeux de logement, de soins d'affirmation de genre et de santé générale, de santé mentale, de précarité d'emploi ou de revenu, de statut migratoire et de sécurité. Les besoins se résument ainsi très rarement à un seul problème.

2. L'inadéquation systémique avec les mandats des organismes

Les organismes ont beaucoup fait état de leur incapacité à répondre aux demandes en raison :

- d'un manque de fond ou de ressources humaines;
- de la nature des demandes qui dépassent leur mandat officiel ou la portée du financement d'un programme.

L'outil interne de suivi des demandes fait aussi état d'une récurrence des demandes excédant le mandat d'ÉPJ de JusticeTrans, ce qui entraîne l'orientation vers d'autres services, même quand les options sécuritaires sont limitées.

3. Les risques que présentent des dispositifs d'orientation morcelés

Les organismes ont indiqué se référer à des listes internes, à la mémoire du personnel ou à des réseaux informels lorsqu'il est temps de diriger la clientèle vers des ressources. L'outil de suivi interne fait état d'une situation similaire : des contextes inégaux en matière de renseignements, et des situations pour lesquelles aucune ressource locale sûre n'a pas être trouvée.
L'orientation vers des ressources doit assurer la sécurité des personnes. Au sein de systèmes fragmentés, des informations inexactes ou caduques risquent d'allonger le délai de traitement, ce qui expose les individus à des préjudices ou à une exclusion complète de l'accès aux soins.

4. L'intersection des obstacles augmente les lacunes dans les services.

À partir des données sur les organismes et sur les demandes, on peut dégager une constance quant aux éléments qui forgent ces obstacles :

- la pauvreté et la précarité financière;
- le handicap et la maladie chronique;
- le racisme et la violence coloniale;
- la ruralité et les failles dans le transport;
- le statut d'immigration précaire;
- la criminalisation et l'incarcération.

Ces contraintes interagissent entre différents domaines, ce qui aggrave la complexité et limite l'accès.

5. Les procédures administratives aggravent l'exclusion.

Les tendances qui se dégagent des deux ensembles de données confirment qu'une non-concordance des pièces d'identité, des mécanismes de plainte inaccessibles, des goulots d'étranglement bureaucratique et des règlements d'admissibilité punitifs agissent tous comme des barrières récurrentes.

Combinés, ces résultats indiquent que les organismes au service des personnes 2S/TNG opèrent comme une infrastructure essentielle au sein de systèmes publics morcelés. Ces ressources composent avec les besoins non comblés plus haut dans la chaîne de services, sans toutefois bénéficier d'une autorité stable ou d'un financement à la mission qui assurerait leur pérennité.

Ce que nous avons construit

Le projet Transcend a transposé ces conclusions en deux solutions infrastructurelles.

1. La Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes (en vigueur depuis mars 2026)

JusticeTrans a officialisé le triage en atténuation des risques et implanté des normes en matière d'orientation afin d'assurer :

- la transparence constante quant à la portée du mandat et aux limites des services;
- l'évaluation du niveau d'urgence et des délais de réponse établis;
- des pratiques de vérification des ressources qui augmentent la sécurité;
- des protocoles en cas d'absence de ressource sécuritaire;
- des mesures de protection de la confidentialité et des engagements anti-surveillance;
- des pratiques de soins entre collègues pour réduire le traumatisme vicariant et le débordement de mandat.

Cette politique uniformise le travail d'orientation vers des ressources dans le cadre de notre mandat d'ÉPJ.

2. Le Guide national de ressources (512 entrées; vérifiées en date du 16 février 2026)

Ce Guide sert d'outil de référence fondé sur le consentement qui compile des ressources dans les domaines suivants : juridique, santé, démarches de soins d'affirmation de genre, santé mentale, bispiritualité et personnes indigiqueers, jeunesse et éducation, immigration, logement et services sociaux, réduction des méfaits, lignes de crise et répertoires provinciaux et nationaux.
Il comporte des catégories uniformisées (lieu, domaine de services, critères d'admissibilité, statut de vérification, limites au consentement) et est régi par des protocoles sur la sécurité et le consentement.

Le guide sert à :

- réduire la redondance du travail de recherche de ressources à travers le secteur;
- diminuer le recours à mémoire individuelle au sein des mécanismes d'orientation vers les services;
- soutenir l'accompagnement aux demandes recoupant des domaines multiples;

atténuer les risques découlant de l'orientation vers des services non sécuritaires.

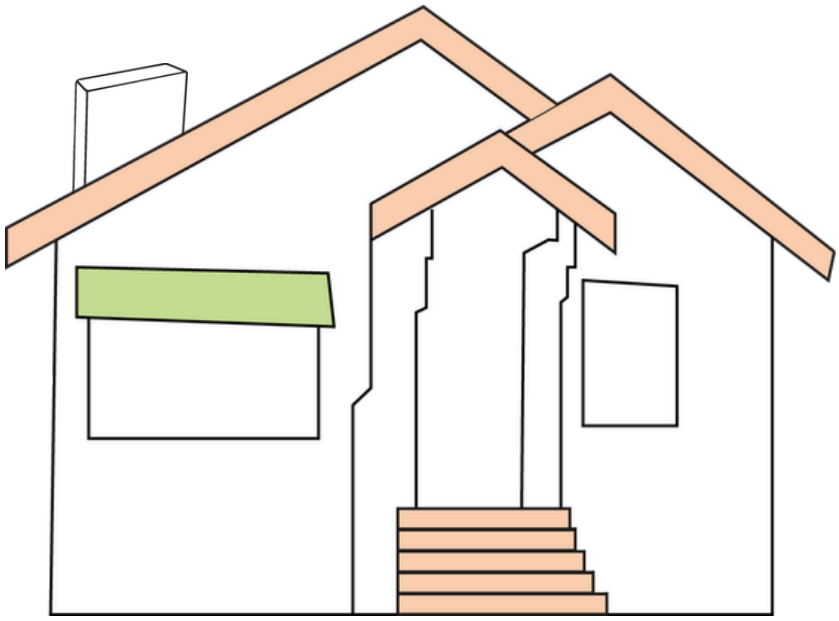
Ce qui manque

Des infrastructures créées par la communauté ont le potentiel de réduire les préjudices. Celles-ci ne peuvent toutefois pas remplacer l'investissement structurel.

Les données soutiennent la nécessité :

- d'un financement pluriannuel à la mission et aux infrastructures destiné à la coordination et à la gestion de l'orientation vers les ressources;
- de sources de financement flexibles adaptées à l'intersection des besoins qui chevauchent différents domaines;
- d'investissements dans la gouvernance et l'entretien d'une infrastructure partagée;
- d'une concordance des politiques afin de réduire les barrières administratives plutôt que de les aggraver.

Pour assurer la pérennité des infrastructures au service des personnes 2S/TNG, il faut des investissements structurels, et non une stabilisation à court terme.



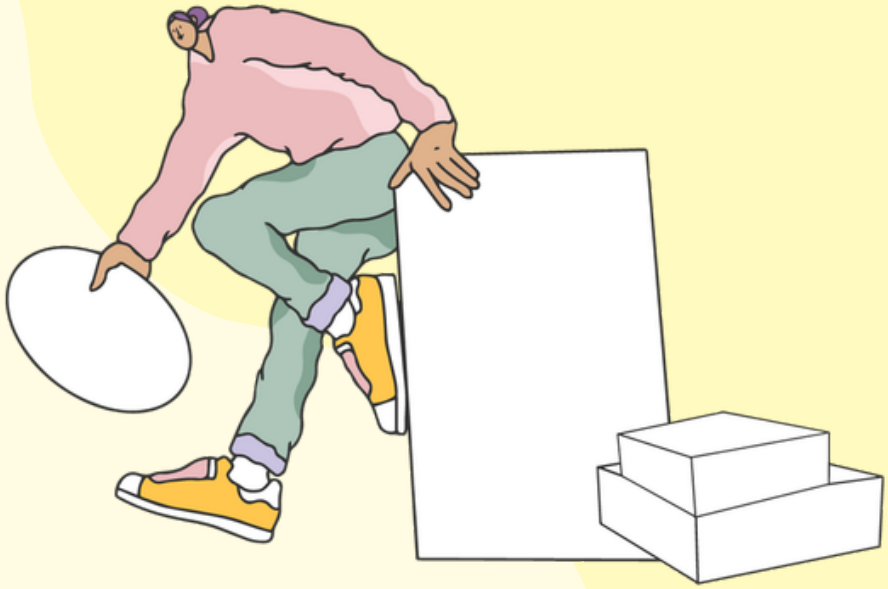
Méthodologie

Conception de recherche

Le projet Transcend a eu recours à des méthodes mixtes de conception de recherche convergentes et axées sur la communauté. L'approche a combiné des données administratives sur les services à celles issues d'un sondage sectoriel. L'étude visait à répertorier les conditions qui façonnent les infrastructures des organismes au service des personnes 2S/TNG au Canada. L'objectif n'est pas de mesurer une prévalence individuelle ni d'évaluer des programmes en particulier. Les données provenant de deux sources différentes ont été recueillies et analysées en parallèle :

- Les données administratives internes offrent un portrait en temps réel des demandes de soutien et d'orientation vers des ressources.
- Un sondage national auprès des organismes a répertorié les capacités du secteur, les lacunes dans les services et les contraintes systémiques.

Nous avons intégré les résultats de ces deux ensembles de données à l'étape de l'interprétation, par le biais de la triangulation, afin de cerner des tendances structurelles récurrentes. Cette approche permet d'examiner les demandes de services individuelles aux côtés des capacités et contraintes organisationnelles, ce qui place le tout dans son contexte plus large de gouvernance et de politiques.

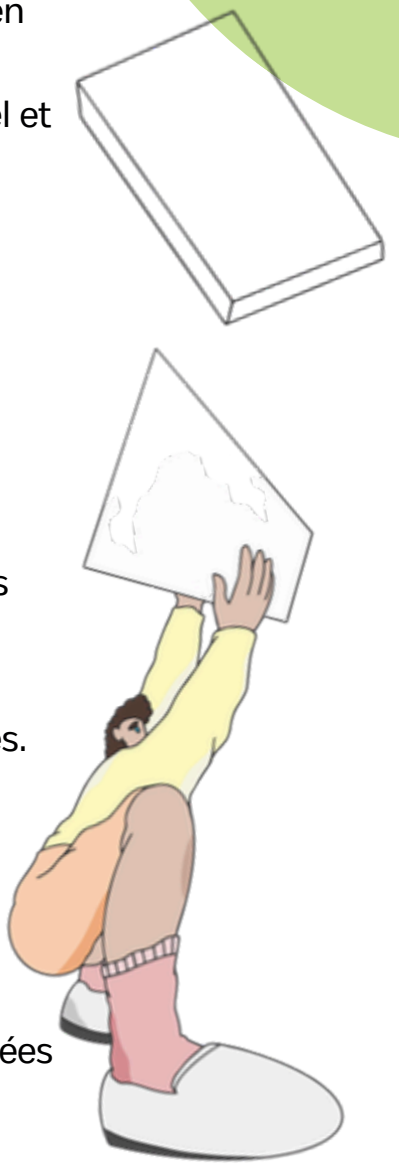


Sources de données

A. L'outil de suivi des demandes de la communauté (ensemble de données administratives)

L'outil de suivi des demandes de la communauté représente un ensemble de données administratives internes que JusticeTrans a alimenté à partir de la fin de l'année 2023 jusqu'en 2025.

Il s'agit de 70 entrées enregistrées qui représentent un sous-ensemble des demandes reçues durant la période du projet. Bien que l'outil de suivi ne capture pas l'ensemble des demandes adressées à l'organisme, il comporte un groupe-type substantiel et pertinent pour l'analyse de l'infrastructure et des options d'orientation vers les services.



Chaque entrée comprend des catégories structurées et à développement, notamment :

- l'emplacement géographique (lorsque connu);
- le type de demande et le domaine de service;
- le niveau d'urgence;
- l'évaluation de l'adéquation avec le mandat (couvert ou hors mandat);
- la qualité des informations;
- des notes et les résultats de l'orientation vers des ressources.

Toute information permettant d'identifier les personnes a été éliminée avant l'analyse. Nous avons également anonymisé et agrégé les résumés de cas.

L'outil fonctionne donc comme un moyen de recueillir des données probantes à l'échelle des services, plutôt que comme un instrument statistique. En effet, il capture en temps réel les demandes acheminées à un seul organisme. Les données sont ainsi interprétées de manière descriptive, en se concentrant sur les tendances structurelles récurrentes plutôt que sur la prévalence statistique.

B. Le sondage national auprès des organismes

Un sondage national a été acheminé aux organismes ciblés au sein de réseaux sectoriels existants, de répertoires de ressources et de registres publics d'organismes.

Au total, nous avons sollicité 221 organismes. Parmi ces prises de contact :

- 97 courriels ont reçu un avis de non-distribution (adresse de messagerie non valide ou inactive);
- 124 organismes ont été joints avec succès;
- 25 organismes ont répondu au sondage :
- taux de réponse d'environ 20 % des contacts joints avec succès.

Les personnes pouvaient répondre entre le 30 septembre et le 31 octobre 2025. Des courriels de rappel ont été envoyés et le délai pouvait être prolongé pour des raisons d'accessibilité.

Les réponses sont parvenues principalement d'organismes menés par les personnes 2S/TNG ou au service des communautés 2SLGBTQ+ dans les domaines du logement, de la santé mentale, de l'orientation dans les démarches de santé, de la réduction des méfaits, de l'employabilité ou de l'éducation populaire juridique.
Le sondage comportait des questions fermées et ouvertes sur les sujets suivants :

- les communautés servies;
- les services offerts;
- les demandes non comblées;
- les pratiques d'orientation vers des ressources;
- les lacunes dans les services;
- les obstacles structurels et entrelacés.

Le sondage s'est fondé sur un échantillonnage raisonné non probabiliste. Ainsi, les résultats décrivent des tendances au sein des groupes participants et ne cherchent pas à représenter l'ensemble des organismes qui servent les populations 2S/TNG partout au Canada.

Analyse des données

L'analyse s'est déroulée en trois phases. Nous avons d'abord relevé des tendances à l'interne quant à nos services, avant de procéder à la triangulation à l'échelle sectorielle.

Analyse quantitative

L'analyse quantitative était de nature descriptive. Concernant l'outil de suivi des demandes de la communauté, les fréquences ont été calculées pour :

- les domaines de services (p. ex., logement, soins d'affirmation de genre, emploi, immigration, renseignements juridiques);
- le niveau d'urgence;
- l'adéquation avec le mandat (couvert ou hors mandat);
- les cotes de qualité des informations.

Dans le cas du sondage national auprès des organismes, nous avons produit des résumés descriptifs afin d'examiner :

- la prévalence des lacunes rapportées quant aux services;
- la fréquence des types de demandes non comblées;
- les pratiques d'orientation vers des ressources;
- les contraintes organisationnelles rapportées.

Les nombres et les proportions sont présentés à titre descriptif et non inférentiel.

Puisque les deux ensembles de données reposent sur des registres administratifs et sur un échantillonnage non probabiliste, les résultats ne sont pas interprétés comme des statistiques représentatives de tous les organismes au service des communautés 2S/TNG.

Analyse qualitative

L'analyse qualitative s'est menée selon une approche inductive d'analyse thématique.

Nous avons étudié de manière itérative les réponses aux questions ouvertes du sondage et les entrées à développement de l'outil de suivi afin d'en dégager des tendances récurrentes.

Le codage s'est donc fait selon trois couches analytiques :

- les domaines à l'échelle des services (p. ex., instabilité de logement, accès aux soins d'affirmation de genre, discrimination en emploi, précarité migratoire);
- les thèmes qui touchent à des contraintes structurelles (p. ex., précarité du financement, limites du mandat, pénuries de prestataires, obstacles administratifs, morcellement des services)
- les conditions intersectionnelles transversales (p. ex., le handicap, le statut d'immigration, la ruralité, la criminalisation, la pauvreté).

Les thèmes ont été retenus seulement lorsque des tendances apparaissaient avec constance dans plusieurs réponses au sondage ou dans plusieurs entrées de l'outil de suivi. Par cette approche, nous nous sommes assuré.es que les déclarations interprétatives se référaient à des conditions structurelles répétées plutôt qu'à des situations isolées.

Les catégories analytiques comportent (sans interprétation prédéterminée) :

- les contraintes liées au financement et au mandat;
- le morcellement des services;
- le handicap et les obstacles d'accessibilité;
- la précarité liée à la migration ou aux documents administratifs;
- la criminalisation et les interactions avec le système de justice;
- l'instabilité dans les conditions de travail et dans l'emploi.

La triangulation entre les données administratives et les réponses au sondage ont permis de soutenir les déclarations interprétatives en évitant de se reposer sur des occurrences anecdotiques.

Intégration et triangulation

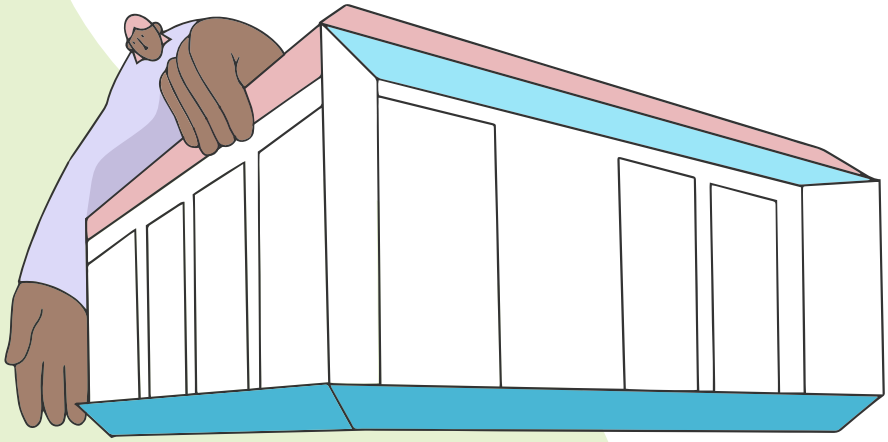
Après les analyses quantitatives et qualitatives réalisées de manière indépendante, nous avons intégré les résultats à l'aide des méthodes mixtes et convergentes de recherche.

Nous avons comparé les tendances émergeant de l'outil de suivi des demandes de la communauté (qui compile en temps réel les demandes reçues par JusticeTrans) avec les tendances issues du sondage national auprès des organismes (qui indique les lacunes dans les services et les limites de capacités touchant les organismes canadiens).

La question centrale derrière cette intégration était très directe : les pressions qui ont émergé des données sur nos demandes de services se reflètent-elles aussi dans le secteur en général?

Lorsque des tendances se dégageaient des deux ensembles de données (notamment des lacunes dans les soins d'affirmation de genre, l'instabilité de logement et d'emploi, les contraintes liées au financement et au mandat, ou la fragilité des options d'orientation vers des services), nous les avons interprétées comme des pressions structurelles qui touchent le secteur en général, plutôt que comme des expériences isolées propres à un seul organisme.

Cette démarche de double vérification des résultats à l'échelle de deux sources indépendantes de données a solidifié l'analyse. En effet, elle a permis de montrer des récurrences dans les thèmes à plusieurs niveaux dans le système : à l'échelle tant des demandes des particuliers que des situations rapportées par les organismes.



Éthique et redevabilité face à la communauté

Cette étude s'inscrit dans un cadre de travail T4T (trans pour trans). Elle est ancrée dans une pratique de recherche non extractive. Cette recherche se fonde sur des données administratives et sur des réponses à un sondage. Pour ces raisons, nous avons porté une attention particulière à la confidentialité et à la réduction des effets négatifs.

Les mesures de protection incluaient notamment :

- l'élimination, avant l'analyse des données de l'outil de suivi, de tout renseignement personnel pouvant permettre l'identification;
- l'anonymisation et l'agrégation des descriptions de cas utilisées à titre d'exemples;
- la participation volontaire au sondage national auprès des organismes;
- l'exclusion des noms des organismes dans les rapports accessibles au public, à moins d'un consentement explicite obtenu à ce sujet;
- un stockage sécuritaire de toutes les données de recherche.

Dans le cadre de cette étude, nous n'avons effectué aucun recrutement direct de personnes utilisatrices des services ni recueilli de renseignements personnels sur la santé. Les données de l'outil de suivi proviennent de la consignation régulière d'informations agrégées sur la prestation de service.

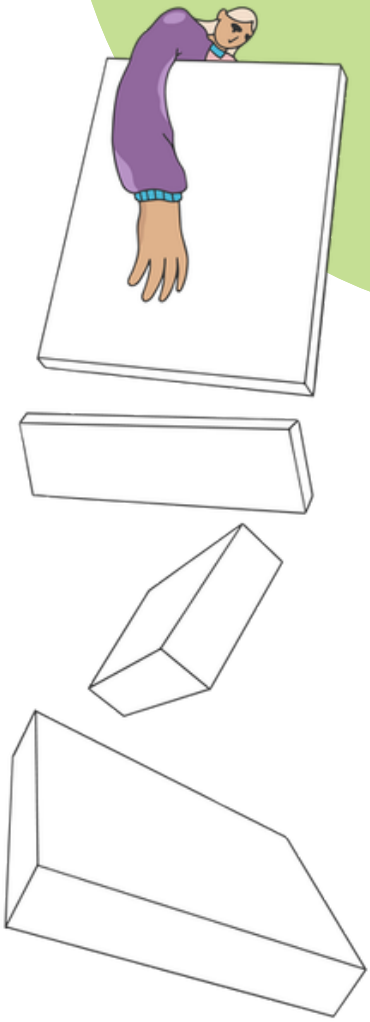
Point très important, nous considérons les organismes comme des détenteurs de savoir. L'approche analytique est donc d'ordre structurel et ne cherche pas à mesurer la performance des organismes. Lorsque des lacunes dans les services ont été soulevées, nous les avons interprétées à la lumière des programmes de financement, de la fragmentation dans la gouvernance et des contraintes liées aux politiques, plutôt qu'en regard des responsabilités individuelles des organismes.

Une conception de recherche axée sur la communauté s'est avérée la plus appropriée d'un point de vue méthodologique. En effet, l'étude examine les infrastructures internes et les options d'orientation vers les services qui n'apparaîtraient pas pleinement dans des ensembles de données externes. Cette approche s'est assurée que les conclusions reflètent les réalités vécues par le secteur plutôt qu'elles soient le fruit de présuppositions venues de l'extérieur.

Limites

Plusieurs limites éclairent la portée et l'interprétation de la présente étude :

1) Le sondage national auprès des organismes s'est fondé sur un échantillonnage raisonné non probabiliste. Malgré la participation de 25 organismes de plusieurs provinces, les résultats ne peuvent être interprétés comme statistiquement représentatifs de l'ensemble des organismes au service des populations 2S/TNG partout au Canada. Les conclusions indiquent plutôt des tendances au sein des organismes participants, qui composent avec des conditions sectorielles communes.



2) Nous avons initialement communiqué avec 221 organismes. Parmi ces sollicitations, 97 courriels ont reçu un avis de non-distribution à cause d'une adresse de messagerie non valide ou inactive. Bien que des courriels non distribués peuvent simplement indiquer un roulement de personnel ou des changements administratifs, ils indiquent aussi l'instabilité des informations accessibles au public en matière de coordonnées et d'options d'orientation vers d'autres services. Puisque nous avons trouvé les organismes grâce à des répertoires de ressources, de sites Internet et de réseaux sectoriels, ce degré d'échec dans la prise de contact suggère une fragilité au sein de l'écosystème général de partage d'informations.

3) La portion d'organismes qui n'ont pas répondu au sondage reflète probablement les limites des capacités du secteur, une charge de travail atteignant des seuls critiques et des contraintes en matière d'effectifs. Les organismes qui font face au niveau le plus élevé de surcharge sont potentiellement les moins aptes à participer. Il est donc possible que les contextes les plus touchés par des contraintes de ressources s'avèrent sous-représentés dans cette étude.

Limites (suite)

4) L'outil de suivi des demandes de la communauté représente un sous-ensemble de demandes consignées plutôt qu'une compilation complète de toutes les requêtes reçues pendant la durée du projet. Cet ensemble de données montre des tendances récurrentes concernant les options d'orientation vers des ressources, les limites des mandats et les lacunes dans les services. Il ne faudrait toutefois pas les interpréter comme une représentation exhaustive de toutes les demandes acheminées vers l'organisme. En effet, ces données administratives sur nos services reflètent des demandes consignées plutôt qu'une prévalence à l'échelle de la population.

5) Les contextes nordiques ou éloignés, les trois territoires canadiens et certaines minorités francophones demeurent sous-représentés dans cet ensemble de données. Cela illustre probablement des lacunes plus aigües en matière d'infrastructures et d'accès plutôt qu'une absence de besoins.
6) Bien que le Guide national comporte des entrées pour l'ensemble des provinces et territoires, aucun organisme participant n'opérait sur un territoire.

Cette étude se concentre sur des organismes formellement constitués. Bien que plusieurs répondant.es aient fait référence à des réseaux d'entraide, à des systèmes informels de soins ou à des collectifs populaires, ceux-ci n'ont pas été directement capturés dans la démarche de collecte de données. De ce fait, le volume total de prestation de soins communautaires s'avère probablement sous-estimé.

Ces limites éclairent la portée de l'inférence. Il est important de souligner que plusieurs de ces contraintes (notamment l'instabilité des coordonnées, la participation inégale ou l'incomplétude de la documentation) font écho aux pressions structurelles rapportées ici. La présente étude propose ainsi une analyse ancrée dans la pratique au sujet des conditions sectorielles, plutôt qu'un recensement exhaustif de la prestation de services.

Résultats

Aperçu

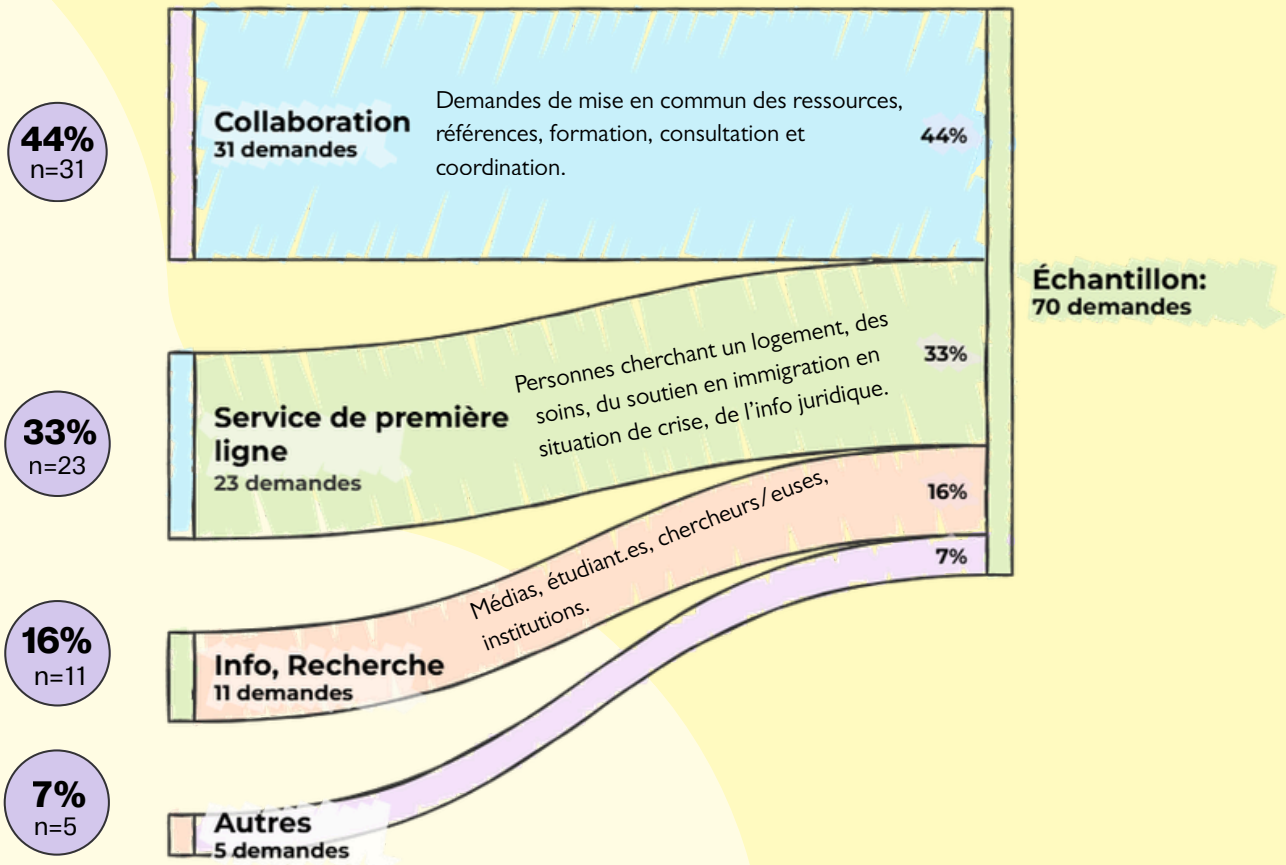
Cette section fait état des résultats issus de deux sources complémentaires :

- **L'outil de suivi des demandes de la communauté (interne)** : les demandes qui arrivent à JusticeTrans lorsque des particuliers et des partenaires cherchent de l'aide en temps réel.
- **Le sondage national auprès des organismes (externe) :** ce que les organismes au service des personnes 2S/TNG rapportent à propos de leurs capacités, des lacunes et des conditions générales d'orientation vers des ressources au Canada.

Outil de suivi des demandes de la communauté (interne)

Volume, canaux et types des demandes

De septembre 2023 jusqu'en 2025, JusticeTrans a enregistré 70 demandes reçues par courriel, par des formulaires en ligne, par des réseaux sociaux et par la prise de contact direct à travers un autre organisme. Ces demandes se divisent en quatre catégories :



Tendances par domaine

Près de la moitié des demandes provenaient d'autres organismes et non de particuliers. Cela indique que JusticeTrans revêt une fonction d'ÉPJ pour la communauté, mais agit aussi comme point informel de coordination au sein d'un écosystème de services morcelés.

Les demandes directes de soutien par des membres de la communauté (23) sont groupées dans ces catégories:

Certaines demandes touchaient à plusieurs catégories ou étaient ambiguës.

Immigration/statut

(n= 4-5) Statut de sans-papier, risque de déportation, problèmes d'identité.

Information juridique

(n=4-5) Violation des droits de la personne, discrimination, marqueurs de genre.

Logement et hébergement

(n=4-6) Risque d'éviction, hébergement d'urgence, indisponibilité de ressources pour personnes trans.

Emploi

(n=2-3) Harcèlement au travail, perte d'emploi, protections limitées.

Soins d'affirmation du genre, accompagnement en santé

(n=5-7) Pas de prestataires, refus de fournir des soins, systèmes difficiles à naviguer.

Aide en situation de crise

(n= 1-2) Situations requerrant un soutien et des références d'urgence

Dans la plupart des demandes provenant de particuliers, JusticeTrans n'a pu offrir de soutien direct dans le cadre de son mandat en ÉPJ. Le personnel a plutôt fourni des informations juridiques, a tenté d'orienter vers d'autres services ou a rapporté qu'aucune option sûre n'a pu être confirmée. Ces tendances illustrent une inadéquation récurrente entre les besoins de la communauté et la portée du mandat financé ou la disponibilité des services.

Les entrées de l'outil de suivi font état de trois contraintes récurrentes:

- Les demandes hors mandat sont fréquentes : plus de 20 demandes dépassaient manifestement le mandat de JusticeTrans (notamment en matière d'hébergement, d'immigration, de soins de santé, de santé mentale et de litiges professionnels).
- Le recours à l'orientation vers d'autres ressources s'avère essentiel à notre travail : environ un tiers des demandes a nécessité une orientation vers des services externes ou l'explication des limites de nos services.
- À de multiples reprises, les ressources recommandées n'étaient pas sécuritaires : même après des recherches effectuées par le personnel, certaines demandes n'ont pu être réorientées vers une option sûre.
- Le concept d'« hors mandat » dans le cadre du présent rapport ne constitue pas une mesure de l'effort fourni. Il décrit plutôt une limite structurelle où les besoins de la communauté entrent en conflit avec le mandat, les limites du financement ou la disponibilité des services.

Degré d'urgence et qualité des informations

Niveau d'urgence (n=70) :

- Situation de crise/situation critique : 6 (risques immédiats pour la sécurité ou dates limites juridiques urgentes)
- Besoins structurels persistants : 38 (pauvreté chronique, discrimination, absence d'accès aux soins)
- Non urgent : 13 (renseignements généraux ou recherches)
- Non spécifié : 14 (insuffisance des détails compilés)

La majorité des demandes s'inscrivent dans des besoins structurels persistants, ce qui indique que les préjudices ne sont pas épisodiques. Les demandes urgentes mettent en lumière l'importance de protocoles d'orientation vers des ressources et d'un langage clair sur la portée des mandats.

Qualité des informations :

Excellente : 3
Bonne : 37
Passable : 20
Médiocre : 10

Près de la moitié des entrées faisait partie de contextes d'informations de qualité passable ou médiocre, c'est donc dire que les renseignements n'étaient pas à jour, étaient inaccessibles ou éveillaient des préoccupations en matière de sécurité. Cela met en lumière le travail nécessaire pour maintenir l'exactitude des renseignements sur les services. Cette situation souligne aussi les risques inhérents au recours à des systèmes informels et fondés sur la mémoire des individus.

Exemples de cas à titre descriptif (anonymisés)

Les cas suivants illustrent des tendances récurrentes. Ils sont représentatifs plutôt qu'exceptionnels.

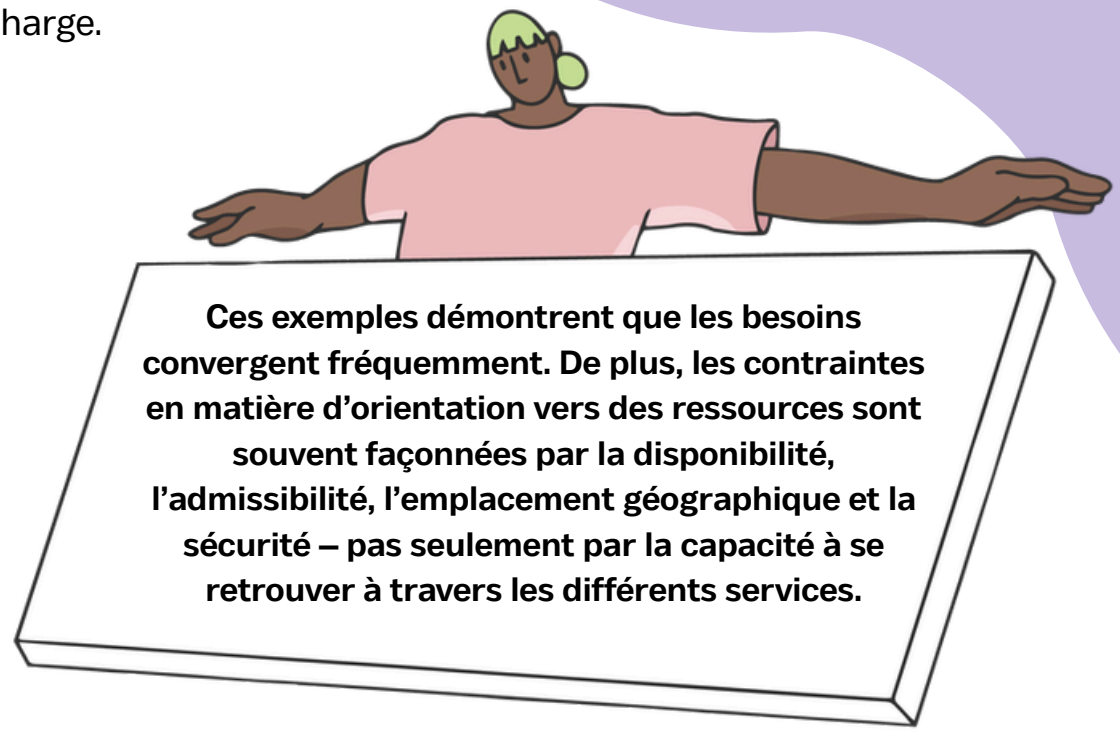
Exemple 1 : Soins d'affirmation de genre et statut d'immigration (aucune option locale sûre)

Une femme trans sans statut résidant dans une petite ville était à la recherche de soins d'affirmation de genre et de renseignements sur le changement de nom et de marqueur de genre après avoir été refusée par des cliniques à cause de l'absence de couverture médicale provinciale. Une clinique juridique locale lui a indiqué ne pas pouvoir l'aider avec ses besoins en matière d'immigration. L'équipe de JusticeTrans a cherché des services de soins à faible coût, ainsi que des ressources en immigration. Aucun service local en mesure de répondre de manière sûre à ses deux besoins n'a pu être identifié. Le personnel lui a fourni des conseils pour atténuer les risques et des coordonnées de ressources dans une autre ville.

Exemple 2 : Crise du logement pour les jeunes et discrimination institutionnelle (options axées sur l'affirmation limitées)

Un.e intervenant.e jeunesse a communiqué avec JusticeTrans à propos d'une personne adolescente trans forcée de quitter son domicile dû au rejet de sa famille et vivant des discriminations constantes à l'école. La personne intervenante a indiqué que les maisons d'hébergement locales étaient reconnues pour mégenrer les gens et pour placer les jeunes trans dans des contextes dangereux. JusticeTrans a pu cerner des options limitées dans une ville voisine et a communiqué à l'intervenant.e des informations sur les droits de la personne quant à la discrimination en contexte scolaire.

Toutefois, le personnel n'a pu confirmer aucune ressource d'hébergement locale qui soit sûre ou axée sur l'affirmation 2S/TNG, et n'a pu garantir la prise en charge.



Ces exemples démontrent que les besoins convergent fréquemment. De plus, les contraintes en matière d'orientation vers des ressources sont souvent façonnées par la disponibilité, l'admissibilité, l'emplacement géographique et la sécurité – pas seulement par la capacité à se retrouver à travers les différents services.

Sondage national auprès des organismes (externe)

Cette section présente les résultats issus d'un sondage national mené en 2025 auprès de 25 organismes au service des communautés 2S/TNG répartis sur 10 provinces. Au moment du tri des données, nous avons remarqué un doublon de formulaire soumis et nous l'avons éliminé avant de procéder à l'analyse. Toutes les fréquences rapportées ci-dessous reflètent les réponses de 25 organismes distincts.

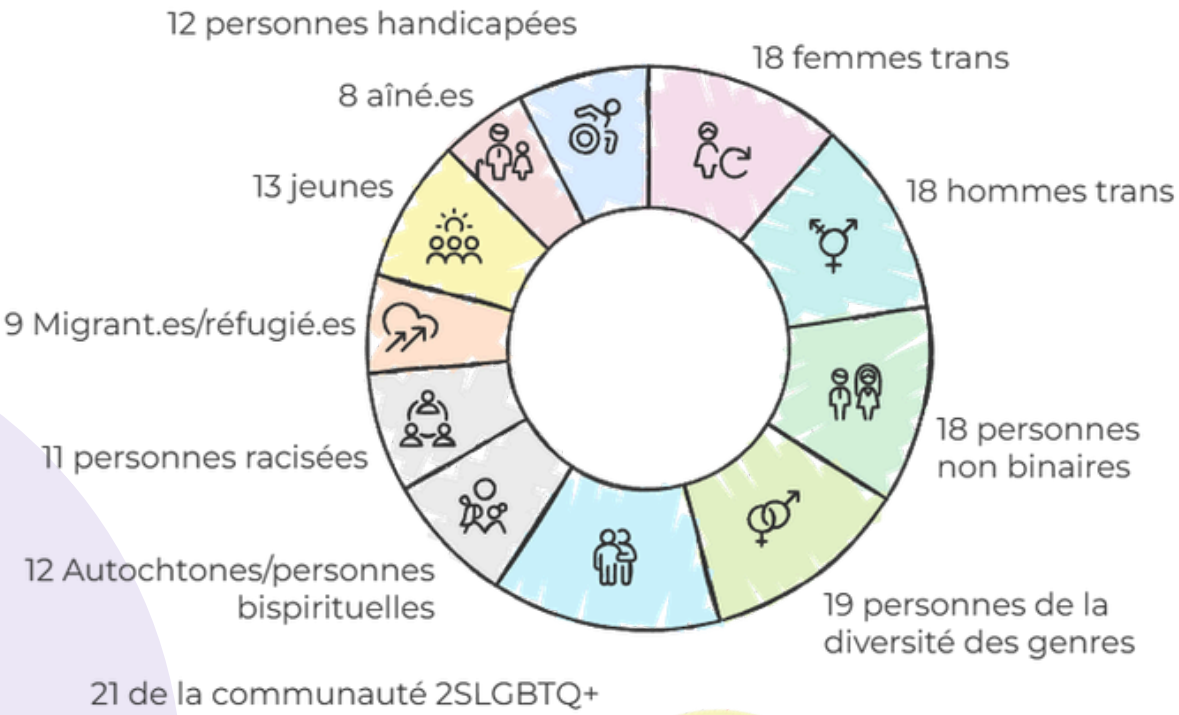
Parmi ceux-ci, on compte des groupes menés par des personnes 2S/TNG, des organismes 2SLGBTQ+, ainsi que des organismes jeunesse, des services d'orientation dans les démarches de santé, des programmes de réduction des méfaits, des services en migration ou pour les personnes réfugiées et des organismes qui soutiennent les communautés judiciarisées. Les groupes répondants s'inscrivaient dans des contextes urbains, des banlieues, des milieux ruraux et des villes de petite taille.

Nous n'avons reçu aucune réponse en provenance des trois territoires canadiens ni de l'Île-du-Prince-Édouard, ce qui révèle des disparités géographiques plus larges quant aux infrastructures et à la visibilité des services.

Communautés servies

La plupart des organismes font office de plaque tournante pour de multiples problèmes plutôt que de programme à identité unique. Bon nombre de répondant.es ont décrit offrir des services à des gens qui composent avec une intersection de marginalisations combinées.

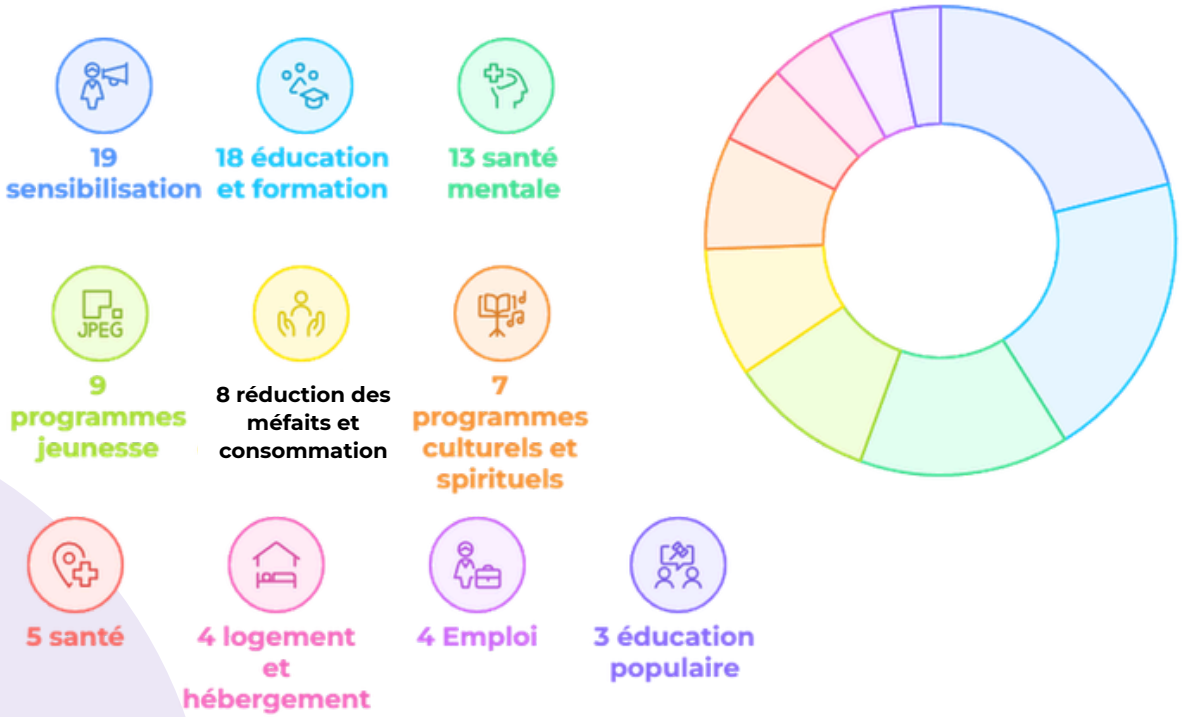
Les organismes répondants ont indiqué offrir des services à des communautés diverses qui peuvent s'entrecouper :



Services offerts

Les 25 organismes fournissent du soutien à la communauté ou par les pair.es.

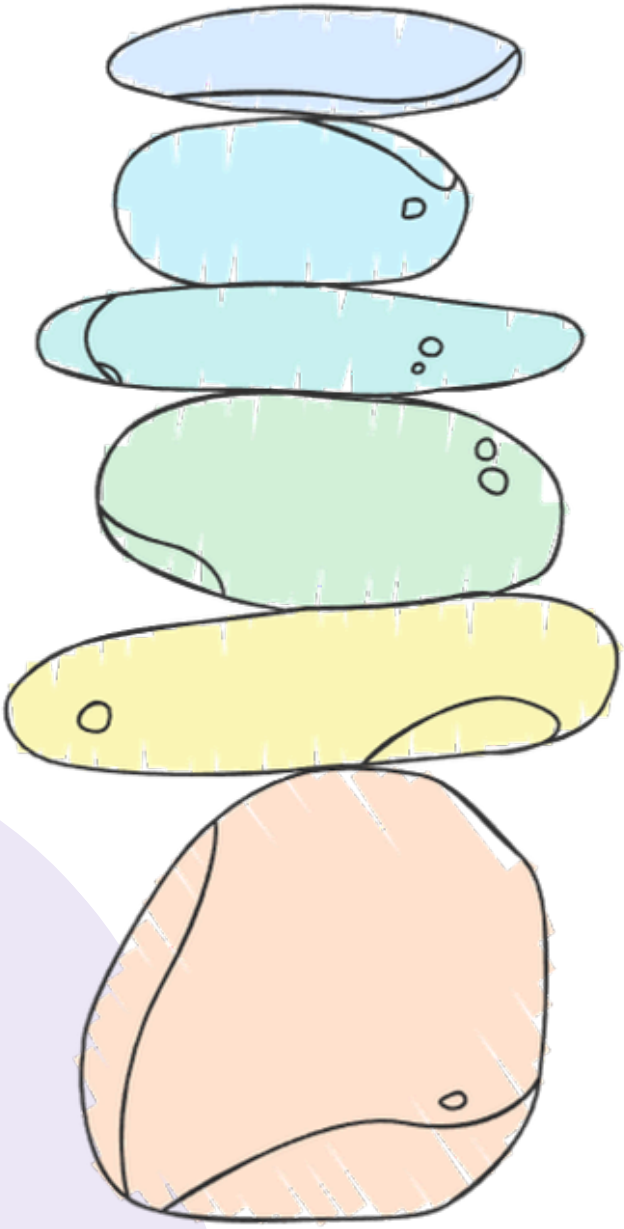
Parmi d'autres services fréquemment rapportés dans les sondages, on retrouve:



On constate que relativement peu d'organismes obtiennent du financement pour fournir des services directs en lien avec le logement, l'emploi, l'orientation dans les démarches de santé ou les questions juridiques, et ce, malgré des besoins non comblés qui émergent souvent dans ces domaines.

Lorsqu'on ne peut répondre aux demandes

On a demandé aux organisations quelles étaient les causes de leur incapacité à répondre aux demandes. Les plus évoquées sont:



Sécurité: 2%

Souvent lié à des questions d'accessibilité

Politique: 2%

Services limités sur le plan légal

Localisation: 10%

Services non-disponibles localement

Listes d'attente: 21%

Lié à la surcharge de travail

Au-delà de la portée: 28%

Type de service non-offert

Financement: 37%

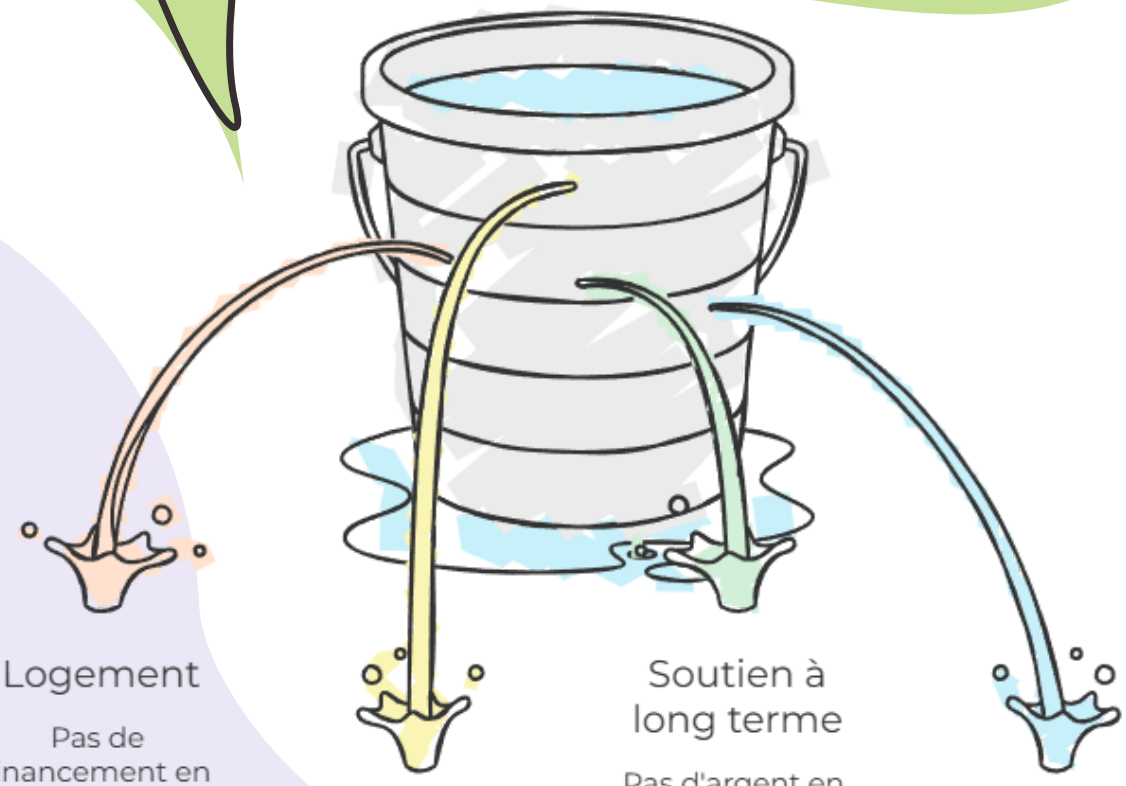
Les services ne peuvent pas être offerts par manque de ressources financières

Made with Napkin

Les limites en matière de capacité et de portée du mandat se sont avérées les principales barrières. Les organismes ont régulièrement rapporté des demandes par rapport au logement, aux soins de santé, à l'emploi ou à des besoins à long terme d'orientation dans les démarches pour lesquels ils n'obtenaient pas de financement ou auxquels ils n'avaient pas l'autorisation de répondre.

Selon un.e participant.e:

« Nous recevons régulièrement des demandes pour le logement, santé ou de l'aide à long terme qui dépassent notre mandat ou pour lesquelles nous n'avons pas de financement. Souvent, il n'y a nulle part d'autre vers où orienter ces personnes. »



Logement

Pas de financement en hébergement au milieu d'une crise du logement

Santé

Le financement en soins de santé 2STING se font de plus en plus rares

Soutien à long terme

Pas d'argent en soutien et suivi des dossiers à long terme

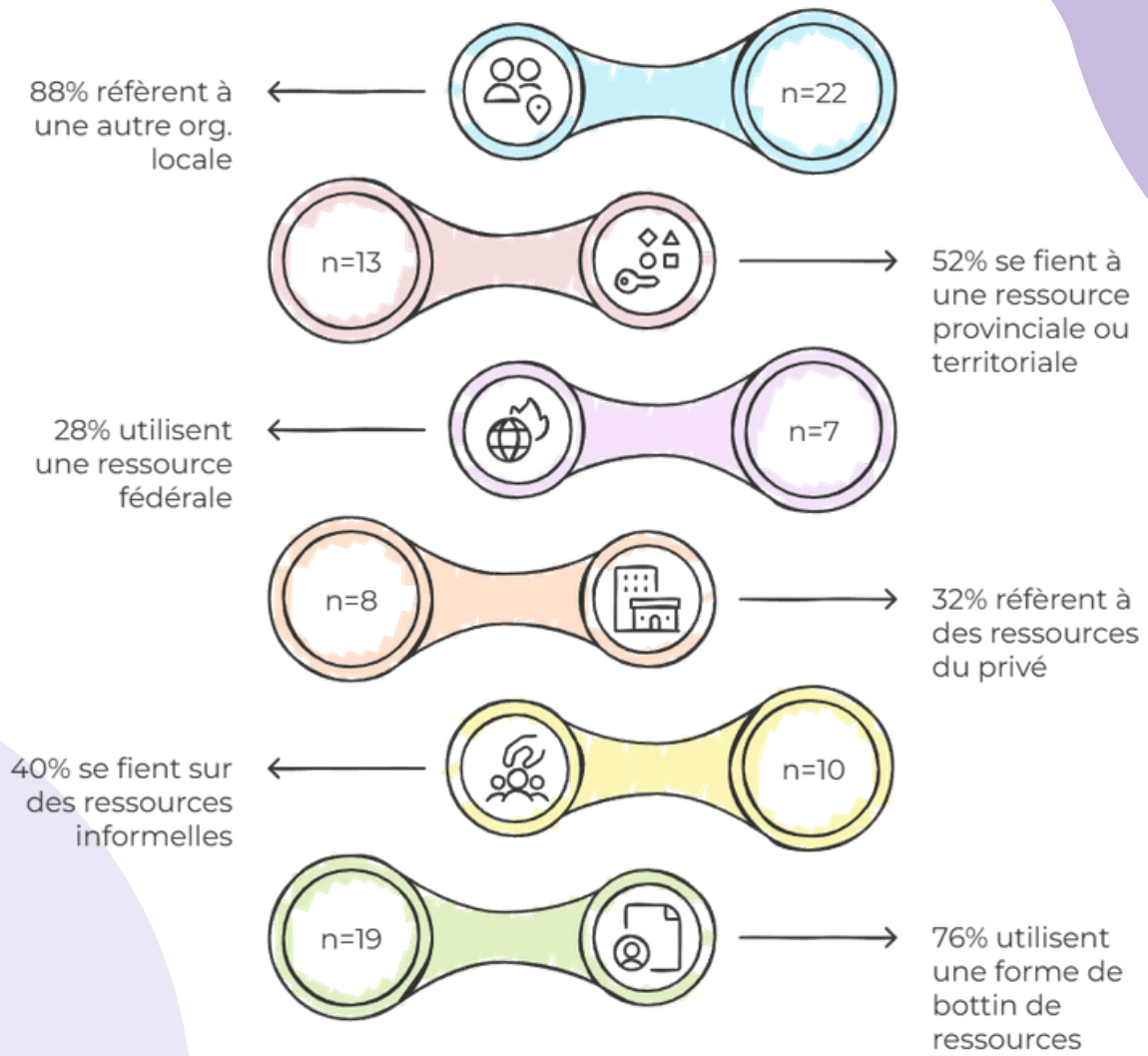
Options limitées

Aucun endroit où envoyer les gens - les organisations ne savent pas où donner de la tête

Made with Napkin

Fragilité des pratiques en référencement et bottins de ressources

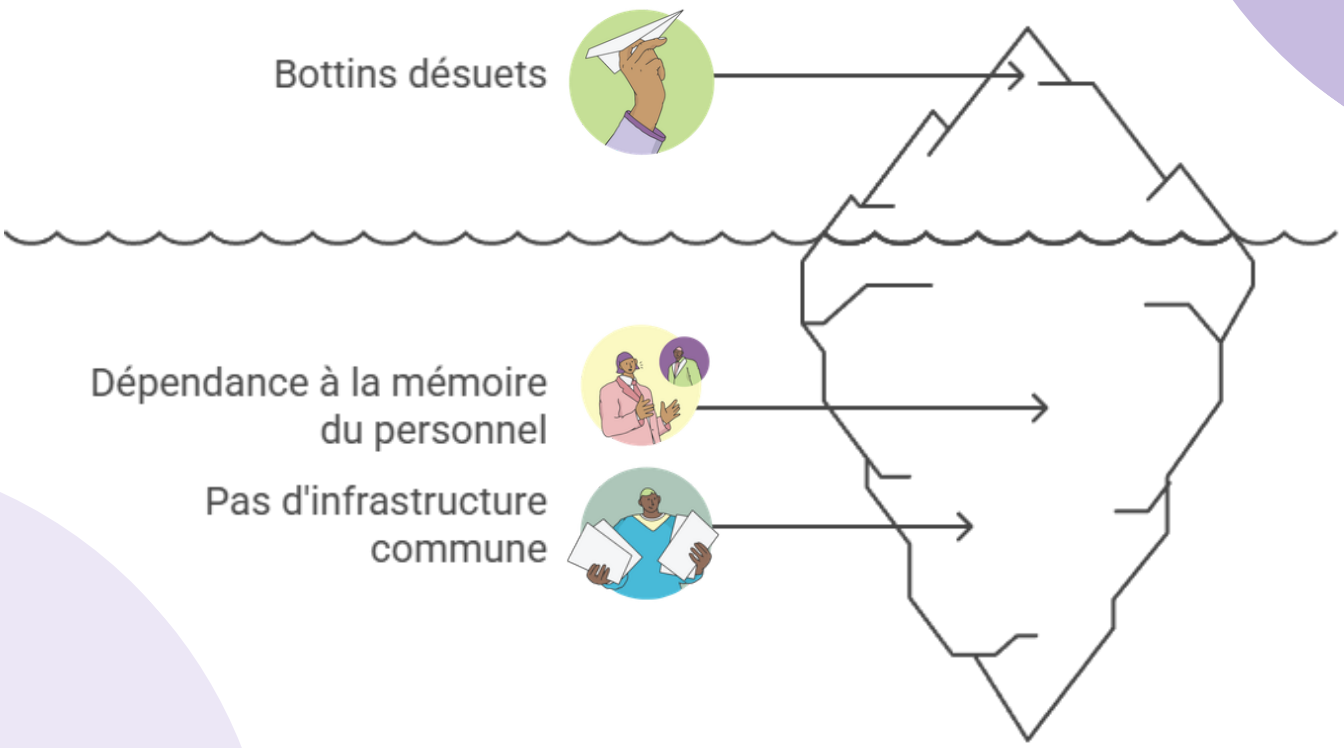
Le référencement est central à l'organisation.

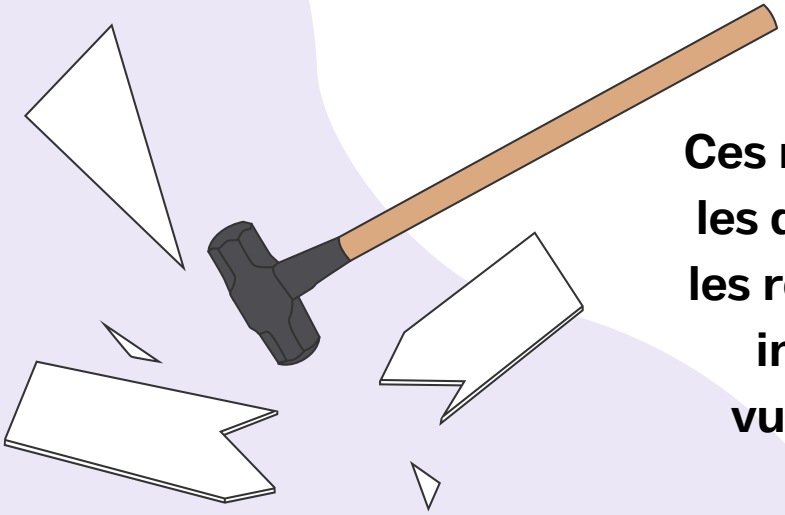


Plusieurs indiquent que les listes existantes ne sont pas à jour, sont incomplètes ou tributaires de la mémoire de l'équipe en place. Plusieurs répondant.es ont d'ailleurs noté que les connaissances en matière de ressources reposent souvent sur un.e seul.e membre du personnel plutôt que sur une infrastructure commune.

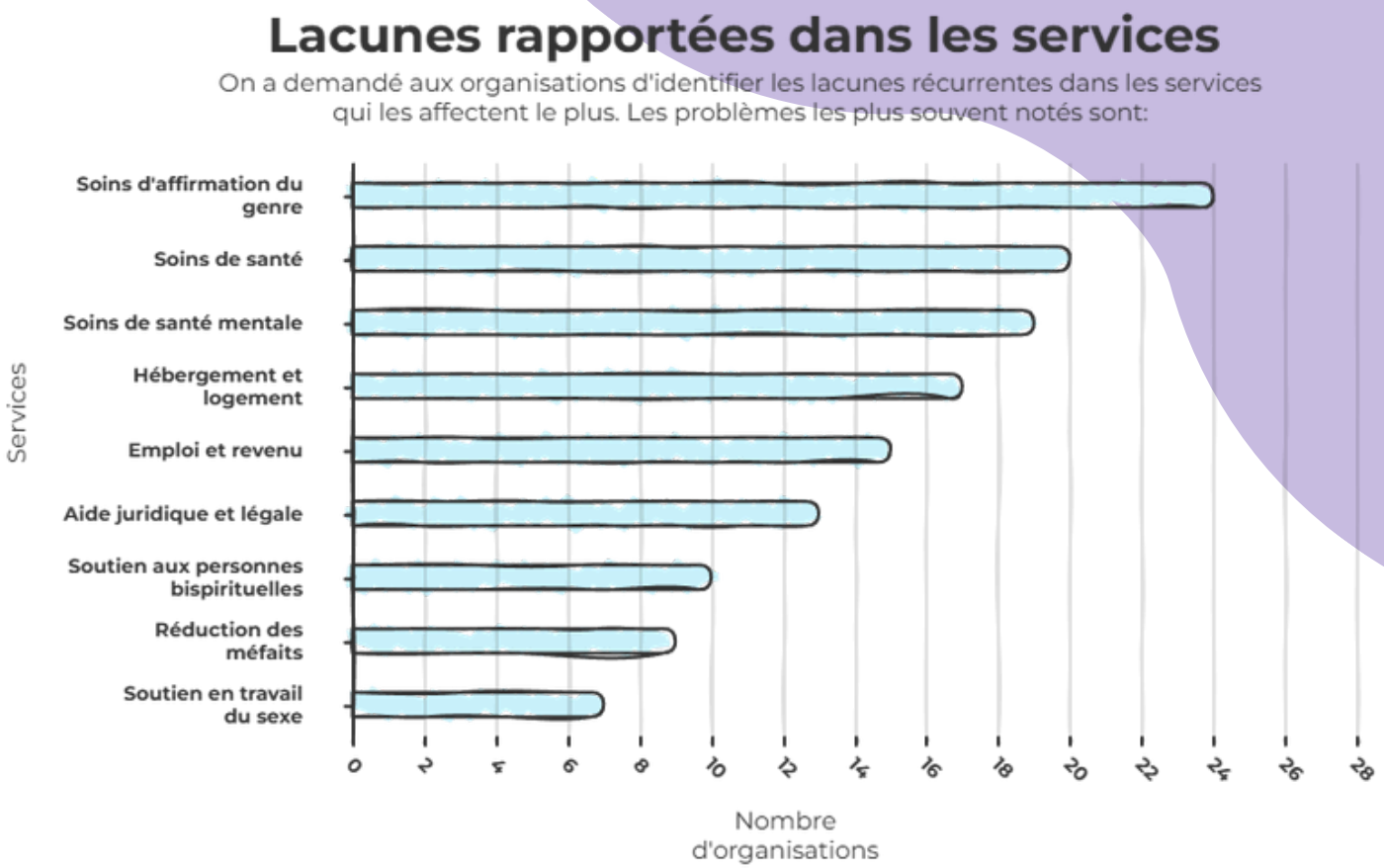
Un.e participant.e a noté:

“Notre liste de ressources est lié aux connaisances de notre personnel. Lorsque quelqu'un part, son savoir part aussi.”





Ces résultats indiquent ainsi que les dispositifs d’orientation vers les ressources s’avèrent souvent informels, décentralisés et vulnérables au roulement de personnel.



Intersection des obstacles

Vingt organismes ont fourni des réponses détaillées aux questions ouvertes portant sur l'intersection des obstacles auxquels font face les communautés qu'ils servent.

Parmi les thèmes récurrents, l'on retrouve :

- la pauvreté comme une source transversale d'instabilité;
- le handicap et la maladie chronique qui aggravent les obstacles d'accessibilité;
- la ruralité et le manque de moyens de transport qui limitent l'accès aux soins;
- le racisme et la violence coloniale qui touchent les communautés noires, autochtones, migrantes et réfugiées;
- la criminalisation et l'incarcération qui restreignent l'accès à des services;
- les barrières de langue ou de statut d'immigration qui créent des blocages administratifs et systémiques supplémentaires.

Les organismes ont souligné que ces obstacles n'opèrent pas de manière séparée : ils s'accumulent, s'intensifient mutuellement et apparaissent souvent en simultané.

Intersection des obstacles

Vingt organismes ont fourni des réponses détaillées aux questions ouvertes portant sur l'intersection des obstacles auxquels font face les communautés qu'ils servent.

Parmi les thèmes récurrents, l'on retrouve :

- la pauvreté comme une source transversale d'instabilité;
- le handicap et la maladie chronique qui aggravent les obstacles d'accessibilité;
- la ruralité et le manque de moyens de transport qui limitent l'accès aux soins;
- le racisme et la violence coloniale qui touchent les communautés noires, autochtones, migrantes et réfugiées;
- la criminalisation et l'incarcération qui restreignent l'accès à des services;
- les barrières de langue ou de statut d'immigration qui créent des blocages administratifs et systémiques supplémentaires.

Les organismes ont souligné que ces obstacles n'opèrent pas de manière séparée: ils s'accumulent, s'intensifient mutuellement et apparaissent souvent en simultané.

Résumé des résultats du sondage

Parmi les 25 organismes, le sondage a révélé :

- de hauts degrés de besoins non comblés dans les domaines des soins de santé, du logement, du revenu et de la justice;
- des contraintes persistantes en matière de financement et de portée du mandat;
- des systèmes d'orientation vers les ressources fragiles et informels;
- des intersections d'obstacles structurels qui limitent l'accès et les résultats;
- des disparités dans l'offre de services selon l'emplacement géographique.

Ces résultats sont le reflet de conditions organisationnelles. La partie IV interprète ce que ces tendances suggèrent quant aux pressions à l'échelle du système et au désinvestissement structurel.

Analyse structurelle

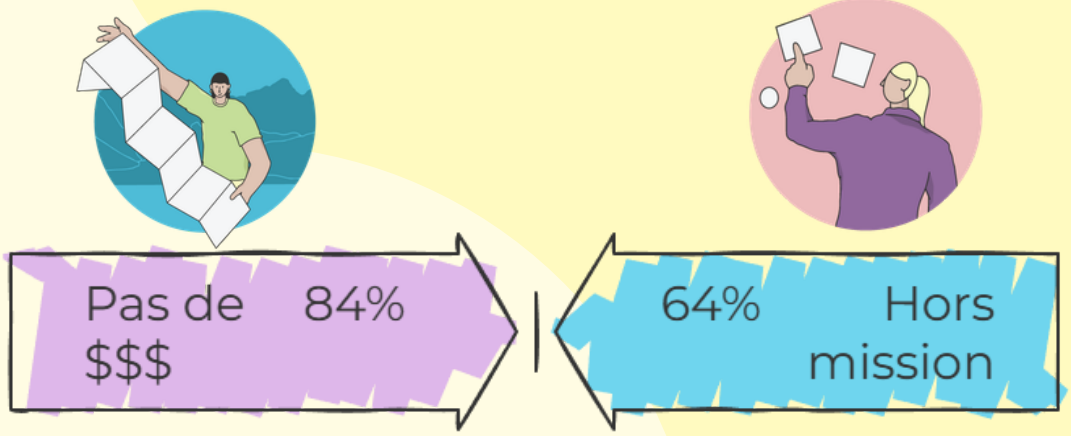
Cette partie offre une interprétation des tendances documentées dans la partie III. Les résultats de l'outil de suivi des demandes de la communauté et du sondage national auprès des organismes sont analysés à la lumière de conditions plus larges qui façonnent l'infrastructure des services pour les personnes 2S/TNG au Canada, notamment la gouvernance, le financement et les politiques.

Pressions à l'échelle du système

Sous-investissement chronique et mandats restreints

Les deux ensembles de données font état d'organismes constamment appelés à répondre à des besoins qui dépassent leur mandat officiel, leurs structures de financement et leurs compétences juridiques. Cette tendance se profile dans les situations rapportées par les organismes et dans les données qui découlent des demandes en temps réel.

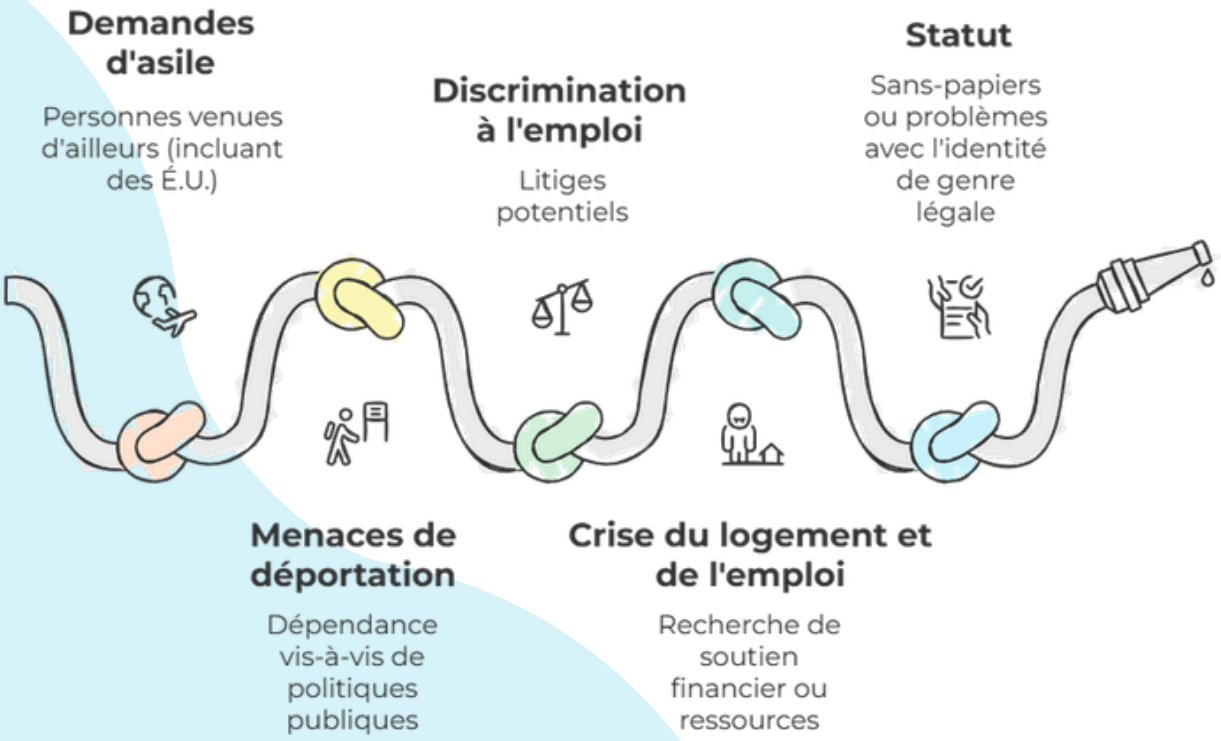
Dans le sondage, 21 des 25 organismes ont indiqué que le manque de financement ou de ressources expliquait en grande partie leur incapacité à répondre aux demandes. Parmi eux, 16 ont déclaré que les demandes dépassaient régulièrement leur mandat officiel. La même tendance se répète, peu importe les régions ou les services. Les organismes font état de problèmes liés à la crise du logement, aux listes d'attente fermées pour les soins d'affirmation de genre, aux lacunes des services en santé mentale, à l'instabilité d'emploi ainsi qu'à la précarité migratoire, même lorsque ces situations outrepassent les mandats des programmes financés.

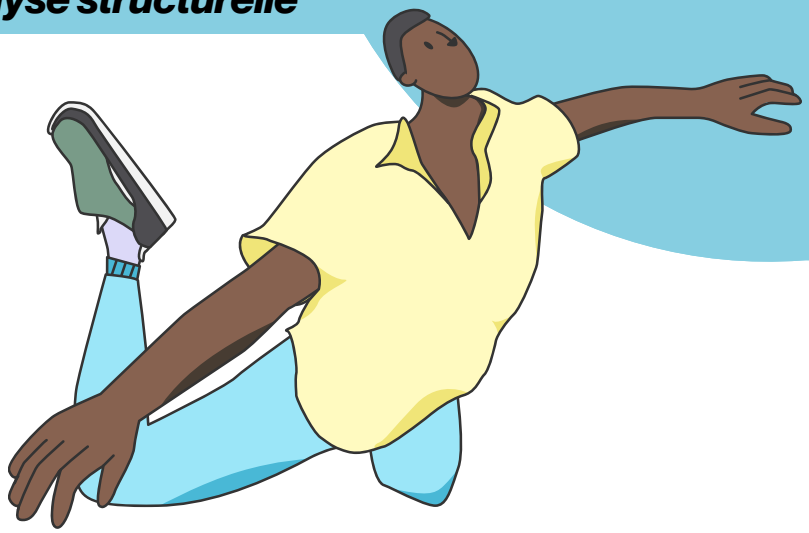


Selon un.e répondant.e:

« Très peu d'organismes répondent aux besoins des personnes trans migrantes de manière efficace; souvent, elles n'ont pas d'autres options. »

Ces contraintes trouvent écho dans l'outil de suivi des demandes de la communauté. Plus de 25 % des demandes enregistrées dépassaient le mandat d'éducation populaire juridique de JusticeTrans. Parmi celles-ci, notons des :

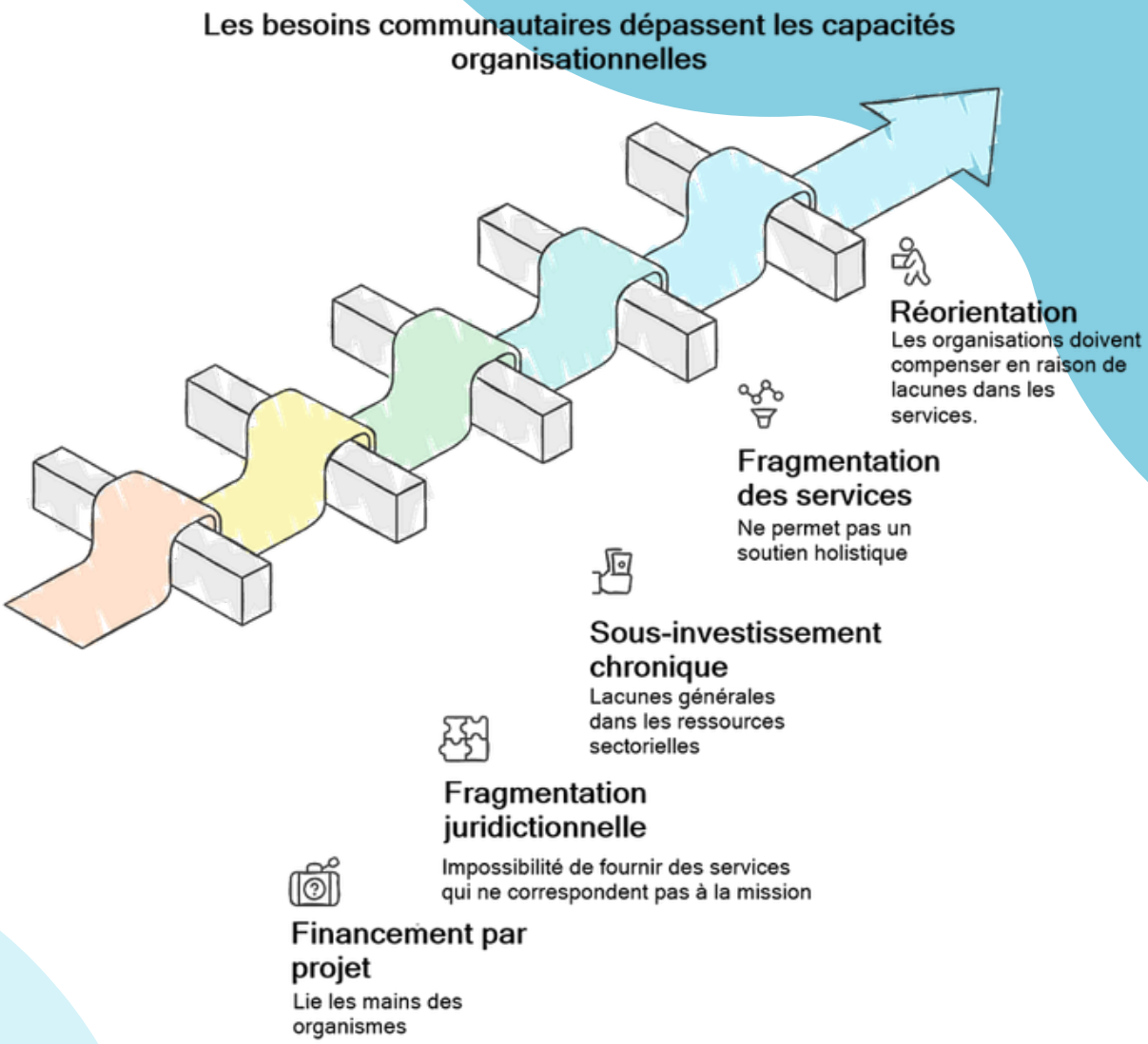




Par exemple, un parent a communiqué avec notre service parce que son adolescent.e trans ne pouvait pas s'inscrire à l'école au moment de son processus de changement de nom officiel; cela créait une impasse bureaucratique entre la politique scolaire et les systèmes d'identification. Dans un autre cas, une personne résidente temporaire a demandé des conseils pour changer son nom au Canada alors que c'était impossible dans son pays d'origine. Ces demandes ne constituent pas des questions strictement juridiques; elles s'inscrivent à l'intersection de politiques d'immigration, de systèmes d'identification provinciale, et d'accès à l'éducation et à des soins de santé.

Ces résultats n'indiquent pas un échec dans la coordination ni un manque d'engagement. Ils renvoient plutôt à des conditions structurelles.

Au cours des dernières années, la prestation de services sociaux au Canada a tablé de plus en plus sur du financement à court terme, axé sur des projets et lié à des résultats étroitement définis. Le financement à la mission et l'investissement à long terme dans les infrastructures se sont avérés insuffisants pour répondre à une demande croissante. Par ailleurs, les prévisions des ministères fédéraux laissent entrevoir une forte réduction des dépenses prévues pour Femmes et Égalité des genres Canada pour les prochaines périodes de 2025–2026 à 2027–2028. Ces prévisions reflètent la volatilité des sources de financement voué à l'équité qui déterminent les conditions matérielles du secteur (Femmes et Égalité des genres Canada, 2025).



Face à ces difficultés, les besoins des communautés ne cessent de croître, alors que les mandats des organismes demeurent inchangés.

Ainsi, la notion des demandes « hors mandat » désigne une frontière tracée par la conception même du financement et par la fragmentation administrative, plutôt qu'un simple refus d'agir. Les données indiquent que les organismes venant en aide aux personnes 2S/TNG fonctionnent selon un modèle caractérisé par un sous-investissement chronique et un morcellement des services. Ceux-ci répondent à des besoins en matière de logement, de santé, d'emploi et d'immigration, sans pour autant avoir du pouvoir sur ces systèmes.

La responsabilité repose sur les échelons inférieurs. Les organismes agissent comme des mécanismes de stabilisation au sein de tensions structurelles plus larges.

Orientation risquée : peu d'informations dans un système fragmenté

L'orientation vers des ressources est essentielle au bon fonctionnement du secteur. Parmi les 25 organismes sondés, 22 d'entre eux ont indiqué régulièrement orienter vers d'autres services régionaux. Parallèlement, nombre d'organismes ont décrit des fonctionnements obscurs et des options instables, notamment dans les régions rurales et les provinces moins populeuses.

Plusieurs organismes ont souligné l'incertitude qui règne au sein même des systèmes de santé :

«Les agences publiques n'ont pas de processus clair d'accès.»

«Les listes d'attente pour une transition de genre sont plus longues que jamais.»

«La plupart des cliniques ont fermé leur liste d'attente.»

«Les communautés rurales n'offrent souvent aucun service pour les personnes trans et de la diversité des genres.»

Les données de l'outil de suivi confirment cette disparité. Près de la moitié des demandes consignées étaient associées à des contextes de renseignements de qualité « passable » ou « médiocre ». C'est dire que l'information sur les ressources était désuète, incomplète, imprécise ou potentiellement préjudiciable.

Des exemples concrets illustrent en quoi l'orientation vers des ressources constitue une gestion de risques avec de lourdes conséquences :

- Une femme trans victime de harcèlement en ligne et de divulgation malveillante de données personnelles (doxxing) a indiqué que la police n'interviendrait pas sauf en cas de violence. Elle a donc cherché d'autres recours.
- Une personne a demandé si un organisme recensait de manière anonyme les actes de violence transphobe au Canada, car elle craignait de porter plainte à la police. Aucun mécanisme centralisé et anonyme n'a pu être identifié.
- Une personne a rapporté s'être fait abandonner par son avocat alors qu'elle était prise pour cible par la police. Elle ne savait pas comment gérer la situation.
- Un.e employé.e municipal.e, victime de transphobie sur son lieu de travail, a demandé des conseils pour documenter la discrimination avant de déposer une plainte.
- Un.e jeune a voulu savoir par où commencer sa transition et n'a pas donné suite après l'envoi des premiers liens. Cela démontre en quoi la complexité des démarches peut entraver l'accès aux services.

Dans un paysage fragmenté, l'orientation vers des services représente plus qu'un acte administratif neutre: c'est une intervention délicate. Les rapports nationaux indiquent une augmentation de crimes haineux contre les personnes trans au Canada. Ceci explique que l'orientation vers des ressources sûres n'est pas qu'une formalité administrative (Université Carleton, 2023). Dans ce contexte d'hostilité accrue, une recommandation mal informée, des prestataires non sécuritaires ou des options floues risquent de causer des préjudices importants.

Lorsque la situation en matière de logement se détériore, que les prestataires de soins de santé sont surchargé.es, que les procédures d'immigration prennent du retard et qu'il y a une disparité dans l'offre de services d'affirmation de genre, le fait d'avoir des informations erronées peut retarder des soins, exacerber une crise ou exposer les gens à des milieux discriminatoires. Une orientation vers des services qui échoue n'est pas seulement inefficace : elle augmente les facteurs de risque.

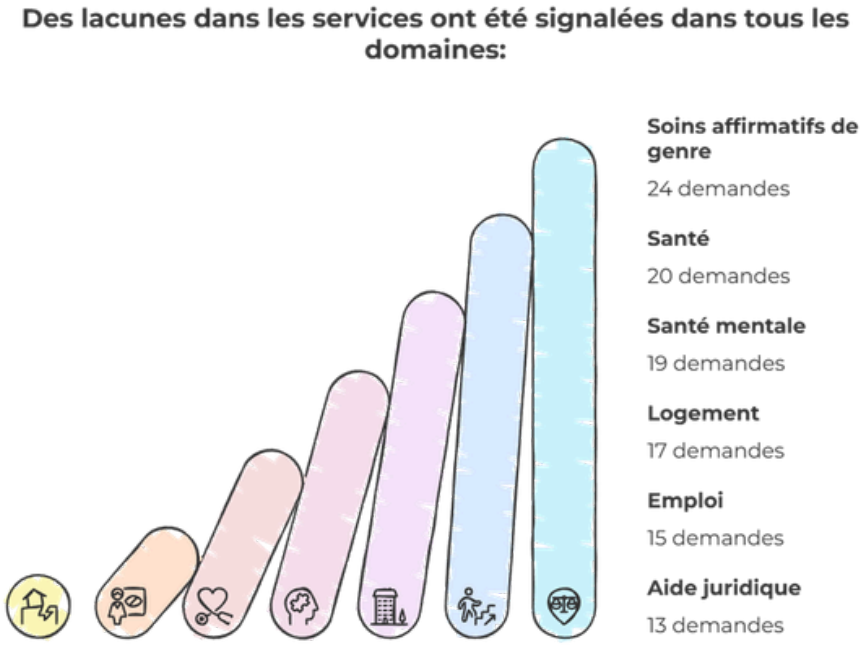
Des rapports communautaires ont aussi fait état de mobilisations anti-trans dans les centres urbains, notamment sous la forme de manifestations coordonnées et de campagnes numériques (ACLC, 2024). Ces mouvements influencent à la fois le discours public et les contextes dans lesquels le personnel de la santé et des services sociaux évalue les risques, interprète les critères d'admissibilité et établit les réponses institutionnelles.

Le risque de préjudice se trouve amplifié par l'instabilité politique qui touche les communautés de la diversité des genres dans plusieurs provinces. En Alberta, les récentes modifications législatives apportées par la Health Statutes Amendment Act (loi modifiant les lois sur la santé, 2024) ont restreint l'accès aux soins d'affirmation de genre pour les personnes mineures, notamment par l'interdiction des bloqueurs de puberté, de l'hormonothérapie et des interventions chirurgicales. Cela crée de l'incertitude en plus de modifier les critères d'orientation vers les ressources pour les organismes et les familles qui doivent composer avec différentes démarches de soins (Health Statutes Amendment Act, 2024, 2). Dans la même province, les modifications apportées à l'Education Act (loi sur l'éducation) exigent désormais que les autorités scolaires informent les parents de l'utilisation du prénom et de pronoms choisis par leur jeune et que ces derniers donnent leur aval. Cela influe sur la façon dont les jeunes et les prestataires de services évaluent la sécurité et l'accès dans les milieux pédagogiques (2024). Au Nouveau-Brunswick, les modifications apportées à la Politique 713 ont tour à tour ajouté, éliminé, puis modifié à nouveau les règles régissant le consentement parental pour l'utilisation des prénoms et des pronoms choisis. Ainsi, les organismes doivent continuellement mettre à jour leurs pratiques de soutien et d'orientation vers les services pour s'adapter aux changements réglementaires (ACLC, 2024).

Peu importe leurs objectifs, ces changements réglementaires entraînent des transformations que les organismes doivent prendre en compte au moment d'appliquer des critères d'admissibilité, d'évaluer les risques et de fournir des conseils pour les démarches. Ces nouvelles réalités juridiques et réglementaires changeantes exigent une vérification constante des informations en vue d'orienter vers des services. C'est un fardeau supplémentaire pour les organismes qui fonctionnent déjà avec des ressources limitées.

Pressions multisystémiques : l'accumulation des obstacles

Les deux ensembles de données indiquent que les besoins relèvent rarement d'un seul domaine de services. Sur les 70 demandes enregistrées dans l'outil de suivi, 38 d'entre elles correspondent à des besoins structurels persistants.

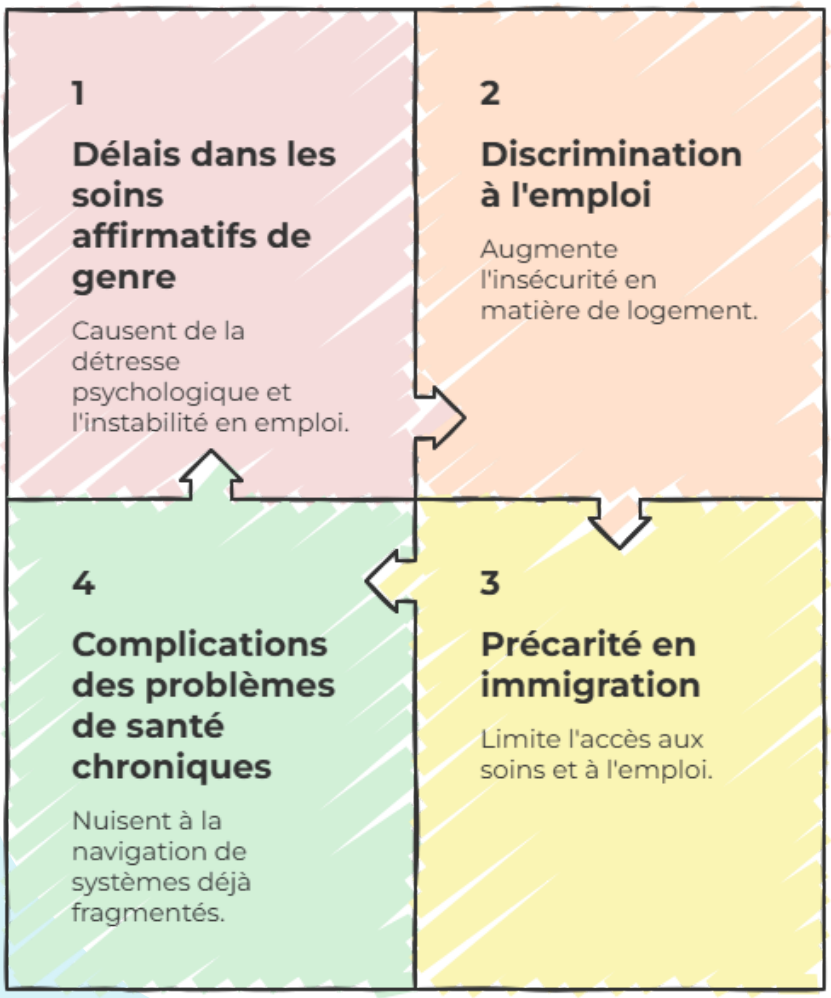


Les organismes évoquent fréquemment la pauvreté comme une problématique transversale. Le handicap, le statut migratoire, la ruralité et la criminalisation figurent parmi les facteurs les plus aggravants. Ces difficultés n'existent pas en parallèle : ces systèmes interagissent entre eux.
L'outil de suivi illustre comment ces systèmes entrent en collision les uns avec les autres :

- La discrimination à l'emploi mène à des enquêtes judiciaires et à une précarité en matière de logement.
- Les atteintes à la vie privée et la classification erronée en contexte médical peuvent donner lieu à d'éventuelles plaintes pour faute professionnelle et à de la détresse psychologique.
- L'incertitude liée au statut migratoire se conjugue à des obstacles pour obtenir des documents administratifs et pour accéder aux soins de santé provinciaux.
- La divulgation malveillante de données personnelles (doxxing) et l'atteinte à la réputation menacent la stabilité d'emploi.
- Les personnes qui demandent l'asile se retrouvent à la fois sans logement, sans revenu et sans soutien juridique à l'échelle locale.

Par exemple, une personne a décrit avoir subi un « congédiement injustifié » alors qu'elle était à l'étranger avec un statut de résidence permanente. Elle cherchait des conseils puisqu'elle ne connaissait pas les protections existantes. Dans un autre cas, une personne trans d'origine soudanaise et vivant en Égypte avait besoin de ressources pour du soutien en matière de sécurité et de réinstallation.

Dans le contexte économique et social actuel, avec la hausse des loyers, l'instabilité des revenus, les pressions sur le système de santé et les disparités régionales dans l'offre de services, les obstacles se superposent au lieu de se déployer un à la fois.



Les données probantes révèlent une pression systémique cumulative plutôt que des défaillances isolées. Au lieu de traiter des demandes de service portant sur un seul problème, les organismes gèrent simultanément l'interaction entre plusieurs systèmes surchargés. Leurs mandats étriqués font l'objet de pressions constantes en raison de la complexité des situations vécues.

Tensions organisationnelles et stabilité du personnel

La majorité des demandes reçues par JusticeTrans provient d'autres organismes plutôt que de particuliers. Les demandes portent sur la collaboration, l'orientation vers d'autres services ou l'interprétation de politiques. Cela témoigne d'une interdépendance croissante au sein du secteur.

Face au morcellement des systèmes publics, les organismes dépendent des uns et des autres pour analyser les changements de politiques, valider le caractère sécuritaire des ressources suggérées, assurer la coordination entre les différentes régions et éponger le surplus de demandes. Ce qui relevait autrefois de simples échanges informels de connaissances s'apparente désormais à une infrastructure non officielle.

Parmi les obstacles cités pour répondre aux besoins de la communauté, les répondant.es au sondage ont souligné des ressources humaines limitées, l'épuisement professionnel et le manque d'expertise. Au même moment, l'instabilité en emploi apparaît dans les deux ensembles de données comme un problème pour la communauté. En Ontario, par exemple, le projet de loi 124, intitulé la Loi de 2019 visant à protéger une fonction publique durable pour les générations futures visait à imposer des limites juridiques aux augmentations de salaire pour l'ensemble du secteur public. Cela aurait influé directement sur les conditions de recrutement et de rétention du personnel, ainsi que les conditions de négociation alors même que la demande de services était en hausse (gouvernement de l'Ontario, 2019). Bien que la loi ait par la suite été jugée inconstitutionnelle, car elle portait gravement atteinte aux droits de négociations collectives en vertu de l'article 2(d) de la Charte, elle a démontré à quel point les conditions de travail dans ce secteur sont déterminées par des décisions politiques plutôt que par des choix organisationnels (OECTA c. Ontario, 2022).

La précarité d'emploi s'articule donc à deux niveaux: d'une part, les membres de la communauté subissent de la discrimination, ont des revenus instables; d'autre part, le personnel de première ligne jongle avec des cycles de financement à court terme, une charge de travail accrue et du soutien limité.

La stabilité du personnel devient donc une question d'infrastructure.

Face à un sous-investissement chronique et au morcellement des services, il ne faut pas voir la résilience comme une solution. Il s'agit d'une adaptation imposée sous pression. Pour continuer à fonctionner, les organismes au service des communautés 2S/TNG doivent plutôt pouvoir compter à la fois sur le financement de leurs programmes, mais aussi sur une stabilité structurelle, la protection de leur personnel et une infrastructure coordonnée.
Ces pressions cumulées touchent différents domaines de façon inégale.

Points de tensions structurelles

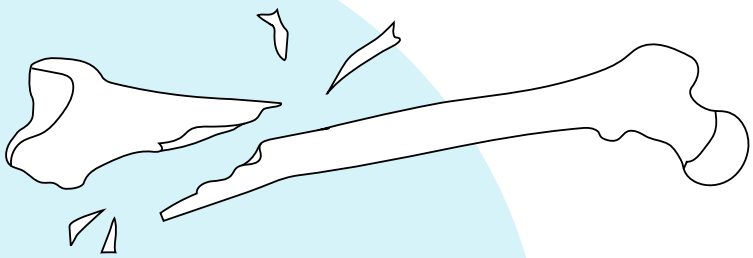
Une disparité existe dans la façon dont les pressions systémiques sont réparties et concentrées. Les données probantes indiquent que les tensions se concentrent dans des domaines précis où la volatilité des politiques, la fragmentation des services et le sous-investissement chronique se recoupent le plus fortement.

Justice pour les personnes en situation de handicap et manque d'accessibilité structurel

Dans les deux ensembles de données, le handicap, loin d'être une question secondaire, apparaît comme un facteur transversal qui façonne la manière dont les autres obstacles sont vécus.

Les répondant.es au sondage ont maintes fois identifié le handicap et les maladies chroniques comme des facteurs aggravants qui ont une incidence sur l'accès aux soins de santé, au logement, à l'emploi et au soutien juridique. Dans l'outil de suivi des demandes de la communauté, les conséquences liées au handicap se traduisent par des demandes portant sur la discrimination médicale, les difficultés dans les démarches bureaucratiques, les crises de santé mentale et la précarité d'emploi en raison de l'état de santé.

Surtout, le handicap apparaît rarement comme une catégorie de demandes séparée. Plutôt, il détermine la manière dont sont vécus les longs délais, les refus et le morcellement des systèmes.



Une longue liste d'attente pour des soins d'affirmation de genre entraîne des conséquences différentes pour une personne qui vit déjà avec une maladie chronique. Un problème de logement est plus difficile à gérer lorsque la mobilité, la stabilité des revenus ou la connaissance des procédures administratives sont limitées. La discrimination à l'emploi aggrave une situation plus rapidement lorsque les avenues de substitution aux revenus se font rares ou que l'aide financière accordée aux personnes en situation de handicap est insuffisante.

Compte tenu des pressions actuelles qui pèsent sur le secteur de la santé et du virage numérique croissant des modèles de prestation de services, les processus administratifs supposent que l'on dispose de temps, d'une connexion Internet fiable, de mobilité et d'une bonne littéracie administrative. Ces présupposés sont rarement nommés. Pourtant, ils déterminent qui est capable de se retrouver parmi les systèmes et qui tombe entre les mailles du filet.

L'outil de suivi reflète cette exclusion silencieuse : les demandes où les personnes n'ont pas donné suite après avoir reçu des informations; les demandes qui exigeaient une collecte d'informations soutenue; les cas où un recours juridique était possible en théorie, mais inaccessible dans la pratique. Ces exemples ne représentent pas un manque de motivation. Voilà plutôt les signes d'un manque d'accessibilité structurel, ancré dans la conception même des services.

La justice pour les personnes en situation de handicap est loin d'être un créneau politique. Elle est essentielle pour comprendre l'accumulation des tensions structurelles.

Lorsque les systèmes sont fragmentés, les personnes en situation de handicap subissent un impact disproportionné.

Soins d'affirmation de genre comme un point de pression

Les soins d'affirmation de genre représentent les lacunes de services les plus signalées dans tout le sondage. Parmi les 25 organismes sondés, 24 d'entre eux ont indiqué des besoins non comblés dans ce domaine.

Le langage employé par les répondant.es est frappant : listes d'attente fermées, démarches floues, pénurie de prestataires et disparité dans la couverture d'une province à une autre. Un rapport plus général fait état de la capacité d'accueil saturée des hôpitaux et de la prolongation des délais d'attente en Ontario. Cela apporte un éclairage supplémentaire sur les contraintes d'accès, qui s'inscrivent au sein de tensions structurelles généralisées dans les ressources (Syndicat canadien de la fonction publique, s.d.). Les soins d'affirmation de genre font partie de cet écosystème : ils sont soumis aux mêmes pressions infrastructurelles qui influent sur les retards dans les interventions chirurgicales, la disponibilité des spécialistes et l'accès aux soins primaires.

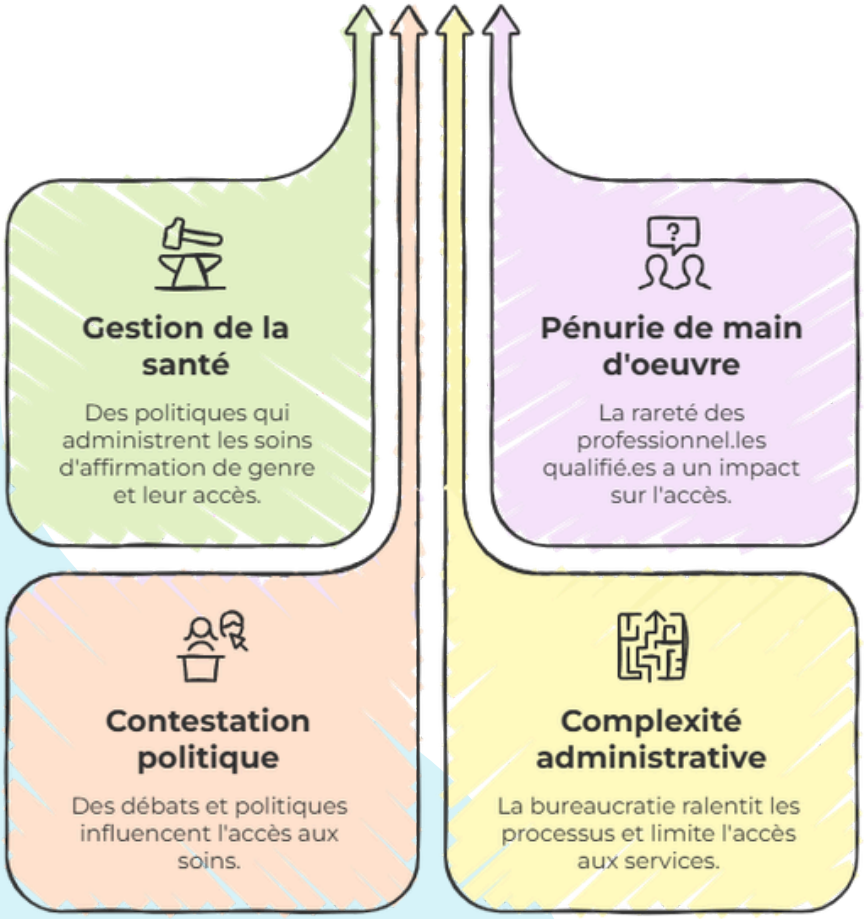
L'outil affiche des tendances similaires : les personnes font appel aux services des organismes après avoir épuisé toutes les options de soins de santé conventionnelles ou après avoir subi des discriminations dans le cadre de soins primaires. Dans un cas précis, un.e jeune a reçu des hyperliens vers des ressources dans un premier temps, mais n'a pas donné suite. Ce silence constitue en soi une donnée. Il suggère que pour s'orienter parmi les différents points d'entrée, il ne suffit pas de disposer d'informations; cela nécessite également de la stabilité, de la sécurité et la possibilité d'entreprendre des efforts de longue haleine.

Au Canada, l'accès aux soins d'affirmation de genre continue d'être encadré par les provinces, et il existe des disparités régionales. Ces dernières années, la tension qui pèse sur le système de santé, conjuguée à l'intensification du débat public autour des soins transaffirmatifs et des politiques d'inclusion scolaire, a accentué l'incertitude parmi les prestataires de services et les membres de la communauté.

Les conséquences s'étendent au-delà de l'accès aux soins de santé. Les longs délais contribuent à aggraver la détresse psychologique. En retour, cette instabilité psychologique nuit à la stabilité d'emploi. La précarité d'emploi accroît alors la vulnérabilité en matière de logement. Ce qui commence par un simple problème d'accès aux soins de santé se transforme rapidement en une crise multisystémique.

Les organismes doivent régulièrement combler ces lacunes : le personnel doit interpréter les critères d'admissibilité, recenser les prestataires de soins spécialisés, préparer les documents et, parfois, assurer la coordination informelle des cas. Or, ce personnel ne dispose d'aucune autorité quant au financement des soins de santé, à la répartition des prestataires ou aux cadres réglementaires provinciaux.

Les soins d'affirmation de genre agissent ici comme un point de pression structurel, un espace où se heurtent la gouvernance des soins de santé, les pénuries de main-d'œuvre, les contestations politiques et la complexité administrative. Le fardeau de la gestion de ces démarches repose sur les groupes au bas de l'échelle.



Justice migratoire, contrôle des frontières et criminalisation

Justice migratoire, contrôle des frontières et criminalisation
La justice pour les personnes migrantes et réfugiées se révèle, dans les deux ensembles de données, comme un domaine caractérisé à la fois par une vulnérabilité accrue et par des possibilités limitées d'orientation vers des ressources.

Les répondant.es au sondage qui travaillent auprès de personnes trans migrantes décrivent une intersection d'obstacles liés à la précarité du statut, l'insécurité du logement, l'exclusion du marché du travail et l'accès aux soins de santé. L'outil de suivi témoigne de cette complexité : des demandes d'asile de personnes à l'étranger, des préoccupations liées à la déportation, des résident.es permanent.es aux prises avec des incohérences dans leurs documents administratifs, des personnes qui souhaitent un changement de nom alors que leur pays d'origine l'interdit ou encore des personnes réfugiées à la recherche de ressources alors qu'elles résident à l'extérieur du Canada.
Les retards accumulés dans le traitement des demandes d'immigration et les exigences liées à la documentation entraînent des goulets d'étranglement administratifs qui ont une incidence directe sur l'accès à l'emploi, au logement et aux soins de santé provinciaux. Pour les personnes au statut précaire, l'accès aux services est souvent conditionnel plutôt que garanti.

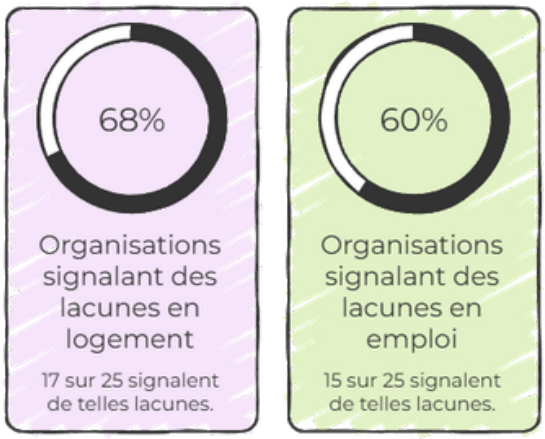
La criminalisation exacerbe davantage l'exclusion. Les organismes qui travaillent auprès des populations judiciarisées font état d'un soutien limité en contexte carcéral et d'une infrastructure de réinsertion insuffisante. Pour certaines personnes, les lacunes en matière de services ne sont ni partielles ni temporaires : elles sont totales.

Dans un contexte de répression aux frontières, d'une dépendance aux documents administratifs et de restrictions carcérales, l'accès à la sécurité est régi par les structures. Les récentes coupures du gouvernement fédéral dans l'aide au logement temporaire pour les personnes demandeuses d'asile illustrent comment les réorientations des politiques d'immigration peuvent bouleverser instantanément la nature des demandes d'aide communautaire (CBC News, 2025).

Il ne s'agit pas là de lacunes isolées dans les services. Les données indiquent que les communautés 2S/TNG migrantes et judiciarisées sont confrontées à une précarité à plusieurs niveaux. Cette vulnérabilité est à la fois façonnée par des politiques d'immigration, des pratiques policières et une fragmentation de services.

Logement et emploi : des sources de précarité imbriquées

Le logement et l'emploi se présentent dans les données sous forme de domaines interconnectés, qui se renforcent mutuellement comme des sources d'instabilité.



On observe que la discrimination à l'emploi, le harcèlement au travail et la perte subite d'emploi contribuent souvent à la crise du logement. Nos données révèlent que ces deux domaines sont intrinsèquement liés.

Par exemple : des personnes signalent des cas de discrimination sur leur lieu de travail ou de congédiement illégal; des employé.es à l'échelle municipale cherchent des conseils pour documenter des actes transphobes avant de porter plainte; la précarité de l'emploi provoque des demandes de renseignements juridiques et des risques de perte de logement; la divulgation malveillante de données personnelles et l'atteinte à la réputation menacent la stabilité des revenus.

Dans un contexte national où la situation du logement est caractérisée par l'augmentation des loyers, une offre de logements abordables limitée et une disparité de ressources parmi les centres d'hébergement, la précarité d'emploi a des conséquences immédiates. L'instabilité des revenus met rapidement le logement en péril.

Les dispositifs de prestations provinciales sont structurellement inadéquats compte tenu des coûts du logement et des dépenses de base dans de nombreuses régions. Cela engendre des cycles prévisibles de précarité plutôt que de stabilité (Maytree, 2024). Lorsque survient un bouleversement en emploi, les systèmes d'aide sociale actuels ont pour effet d'amplifier la situation plutôt que de l'atténuer. Cela oblige les organismes communautaires à apporter un renfort, bien qu'ils n'aient aucun pouvoir sur les politiques liées au revenu.

Parallèlement, l'instabilité du logement compromet la capacité à conserver un emploi. La sécurité d'emploi se fragilise lorsqu'on se retrouve sans logement stable, sans moyen de transport, sans lieu où conserver ses documents ou sans accès fiable à des moyens de communication. Selon les données recueillies, l'exclusion du marché locatif et professionnel agissent comme deux formes de précarité interconnectées.

Les organismes se retrouvent sans cesse à gérer des conséquences en aval – risque d'éviction, plainte pour discrimination, démarches urgentes – sans disposer des pouvoirs nécessaires pour faire respecter les normes du travail, assurer la protection des salaires ou offrir du logement.

Dans un contexte de sous-investissement, le logement et l'emploi constituent des points de pression structurels.

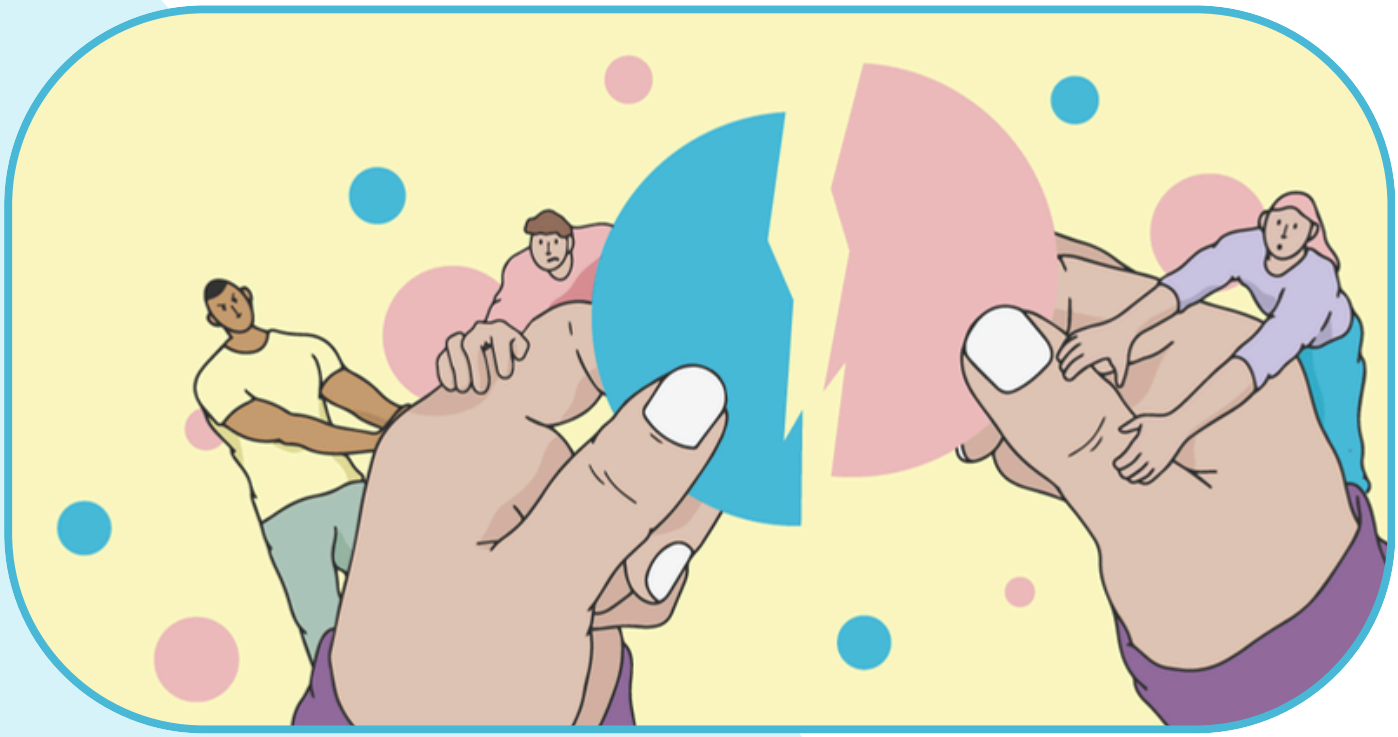
Ce ne sont pas des problèmes sociaux périphériques, mais des déterminants centraux dans la sécurité, la santé et l'accès à la justice.

Vue d’ensemble

Les résultats ne font pas état de dysfonctionnements isolés dans les services. Ils mettent en évidence une pression structurelle cumulative.

Un sous-investissement chronique, une gouvernance fragmentée, une volatilité des politiques et une disparité dans les infrastructures régionales ont créé un contexte où les organismes au service des personnes 2S/TNG agissent comme des mécanismes stabilisateurs non officiels pour des systèmes aux multiples fractures. La coordination de l’orientation vers des ressources et des démarches ainsi que la collaboration intersectorielle sont désormais des dispositifs essentiels pour assurer la sécurité.

Ces données probantes mettent à mal le discours du manque d’efficacité organisationnelle. Elles illustrent plutôt un phénomène de pression systémique qui se répercute vers le bas – des systèmes publics vers les organismes communautaires. Ces derniers ne disposent pas d’une autorité ou des ressources proportionnelles à leurs responsabilités.



Réponses infrastructurelles

Les conclusions de ce rapport témoignent des pressions structurelles persistantes exercées sur les organismes au service des personnes 2S/TNG, notamment la précarité du financement, le morcellement des services d'orientation et les lacunes à l'intersection de ceux-ci. En réponse, JusticeTrans a mis en place une infrastructure commune : (1) un Guide national de ressources et (2) une Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes, afin d'atténuer les risques immédiats dans le cadre des contraintes actuelles.

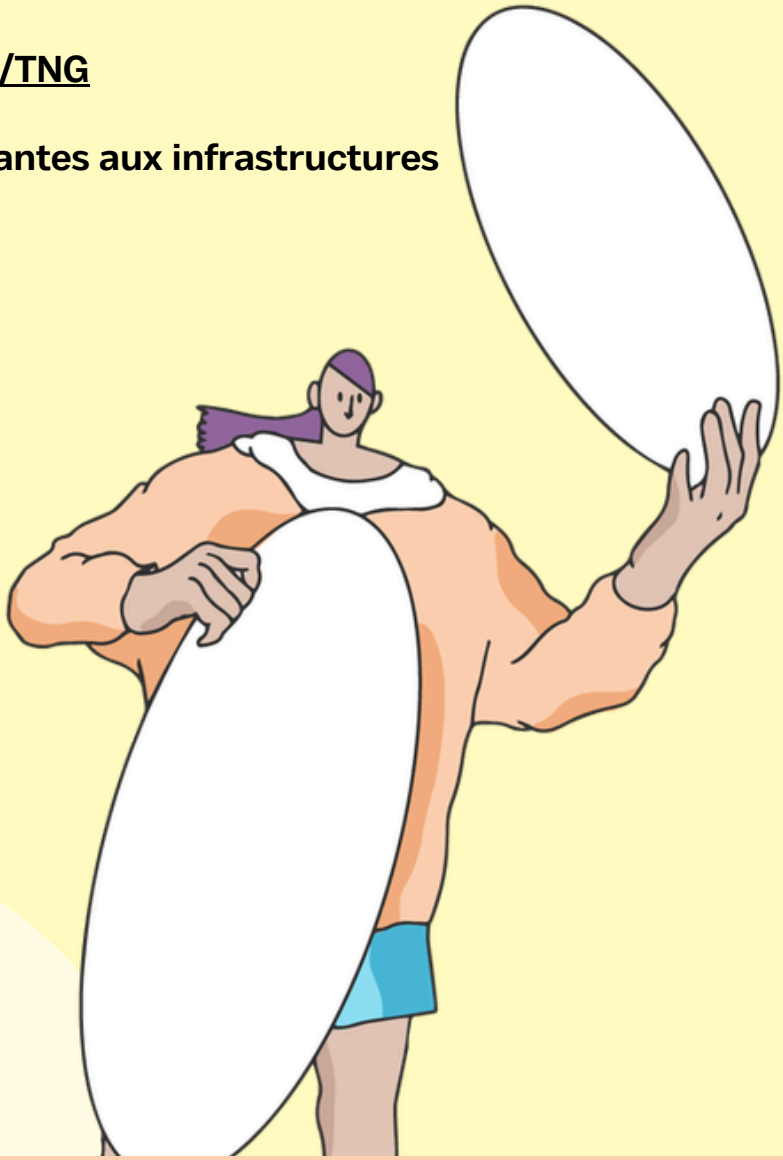
Toutefois, les infrastructures communautaires ne peuvent se substituer à la stabilité d'une responsabilisation publique. Les recommandations qui suivent décrivent les investissements structurels nécessaires pour assurer la pérennité, la sécurité et l'équité de l'accès aux services à travers le Canada.

1. Guide national de ressources 2S/TNG

Aperçu : Passer des données probantes aux infrastructures

Au départ, le Guide national de ressources ne faisait pas partie des réalisations prévues dans le cadre de ce projet. Il découle plutôt des tendances relevées dans l'outil de suivi des demandes de la communauté et dans le sondage national auprès des organismes.

Les données présentées dans ce guide proviennent toutes de sources publiques, notamment de sites Internet d'organismes, de répertoires et de coordonnées diffusées. Aucune donnée confidentielle ou à caractère privé ne figure dans le Guide.



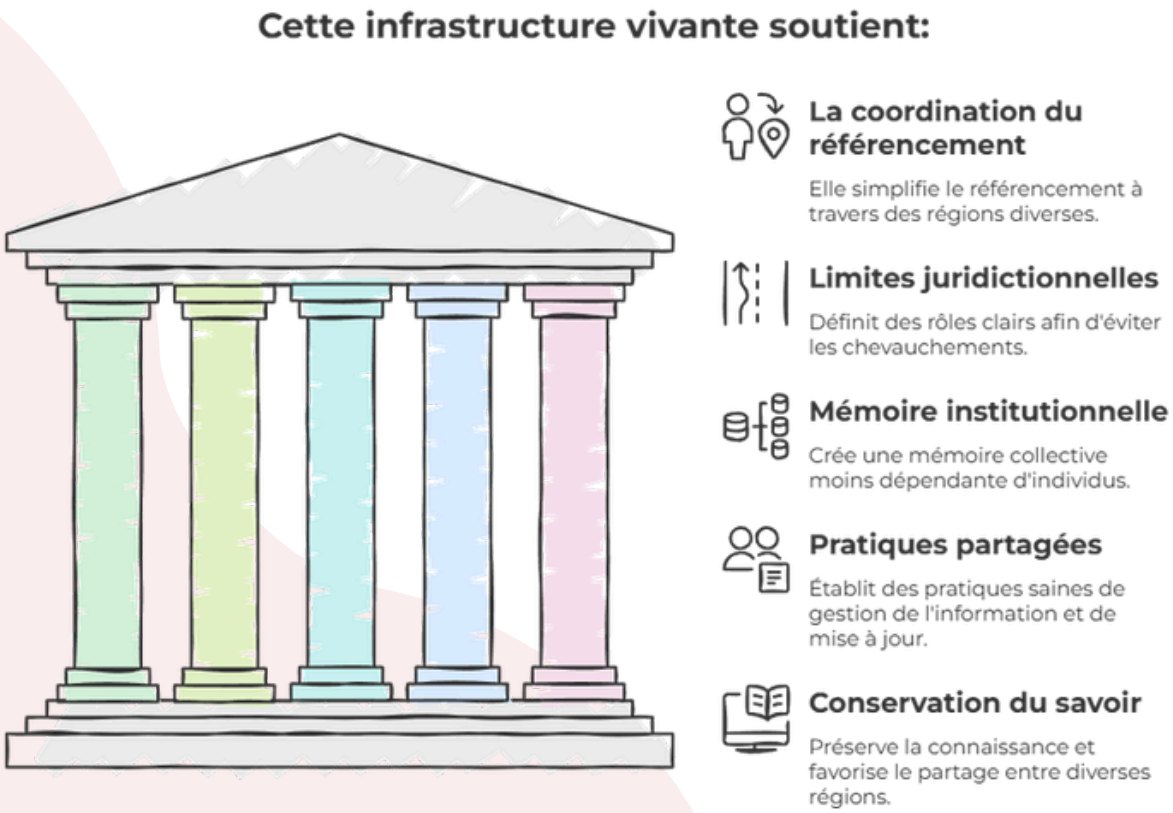
Dans les deux ensembles de données, la fragilité de l'orientation vers des ressources s'est imposé comme un problème récurrent et structurel. Les organismes ont fait état d'un recours à des mécanismes informels qui reposent sur la mémoire. La redondance du travail de recherche est fréquente ainsi que la perte de savoir institutionnel en raison du roulement de personnel. En parallèle, l'outil de suivi de JusticeTrans a démontré le nombre élevé de demandes d'orientation vers les services dans des contextes de renseignements instables ou incomplets.

En réponse à ce constat, le Guide a été créé pour agir comme une infrastructure collective plutôt qu'un répertoire figé.
Il fonctionne grâce à un modèle d'accès double conçu pour refléter les pratiques concrètes d'orientation vers les ressources.

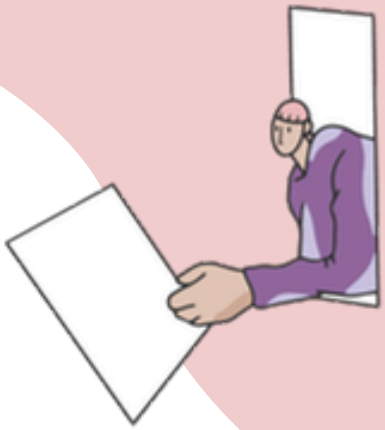
Modèle d'accès et gouvernance de l'information

1. Infrastructure évolutive accessible aux organismes

Une version gratuite et entretenue en continu sera mise à la disposition des partenaires sectoriels.



Un des principaux résultats du projet de recherche est que les connaissances en orientation vers des ressources relèvent davantage de membres du personnel plutôt que de dispositifs partagés. Lorsque ces employé.es quittent leurs fonctions, les connaissances disparaissent aussi. Un guide évolutif et accessible à l'ensemble du secteur redistribue cet effort de manière structurelle plutôt qu'individuelle.



2. Outil d'orientation vers des ressources accessible au public

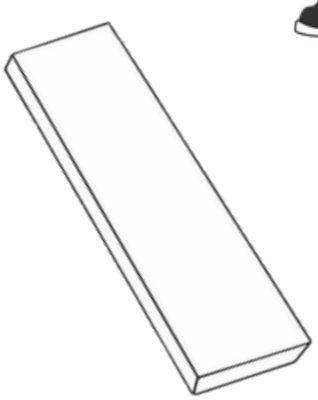
Afin de soutenir l'accessibilité par la communauté, une version structurée et consultable se trouve sur le site Internet de JusticeTrans.

La version ouverte au public privilégie :

- des descriptions claires, rédigées dans un langage accessible;
- des conditions d'accès et des critères d'admissibilité transparents;
- une transparence des limites de mandats;
- une réduction des traumatismes répétés liés à l'orientation vers des services
- une transparence accrue de la disponibilité des services.

Ce modèle à deux volets reflète la réalité décrite dans le projet de recherche : le travail d'orientation vers des ressources se décline à la fois dans la coordination organisationnelle et dans les pratiques communautaires de première ligne.

Les organismes répertoriés dans le guide peuvent à tout moment demander des mises à jour, des corrections ou le retrait de leur fiche. Chaque fiche indique la dernière date de vérification afin d'assurer la transparence et un suivi responsable.



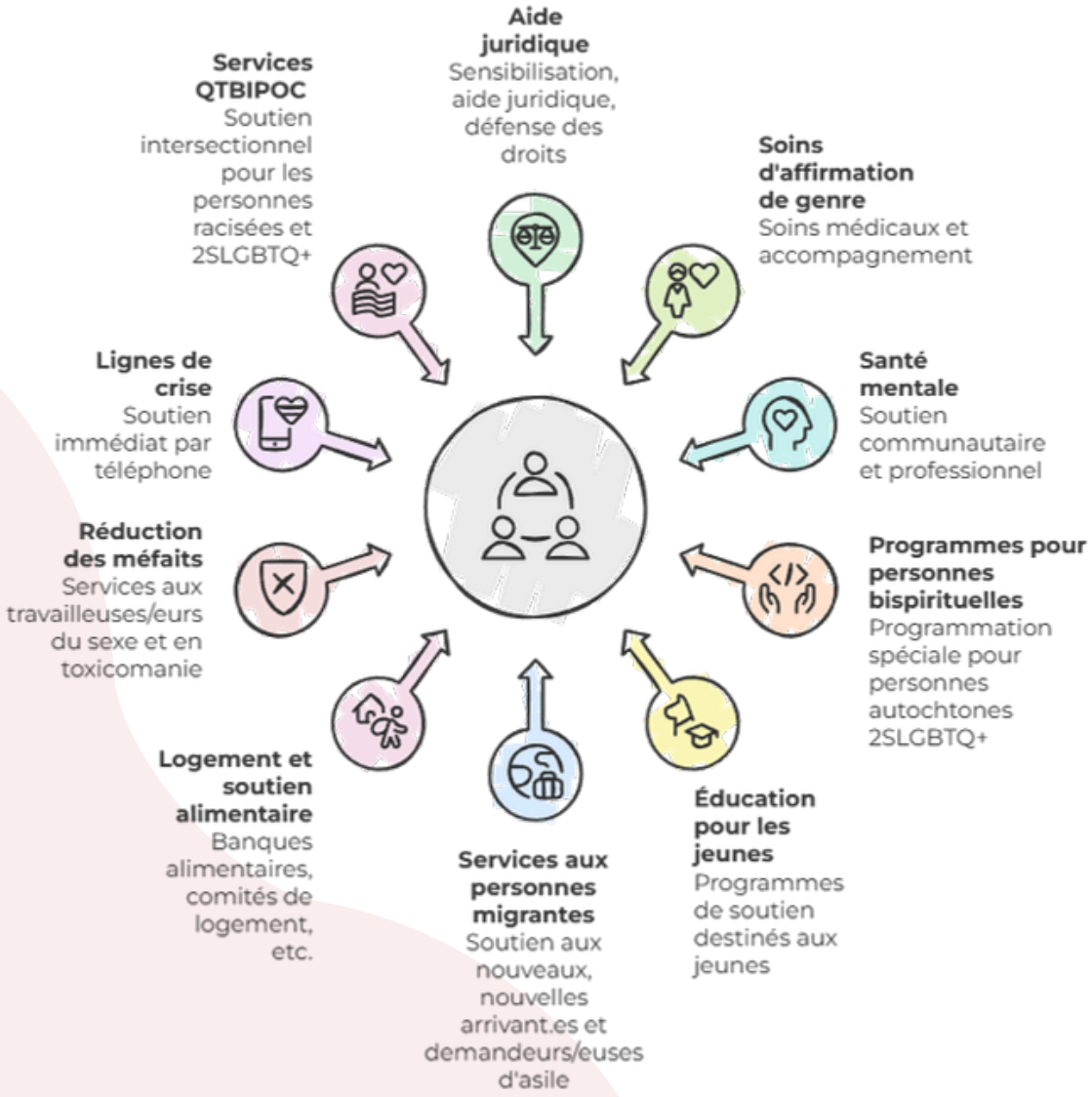
Le Guide reprend des informations publiques disponibles au moment de la compilation et ne constitue pas une recommandation des organismes répertoriés.

Portée et composition

Au 16 février 2026, le Guide répertorie 512 organismes à travers le Canada. Il couvre :

- les 10 provinces et les 3 territoires;
- des organismes pancanadiens;
- des collectivités urbaines, rurales et éloignées.

Les organismes qui figurent dans le Guide représentent un large éventail de services interreliés, notamment :



La portée du Guide reflète une conclusion importante de ce rapport : pour les communautés 2S/TNG, l'accès à la justice, à la santé, au logement, à la stabilité financière et à la sécurité ne se limite pas à des services isolés. Ces systèmes interagissent de manière structurelle, et les options d'orientation vers des services doivent refléter cette réalité.

Structure

Le Guide emploie un modèle de fiches standardisées afin de soutenir une orientation vers des services ainsi que des démarches davantage sécuritaires et informées. Parmi les principaux champs des fiches, notons :

- le nom et le lieu de l'organisme avec un hyperlien vérifié;
- les services directement offerts;
- les communautés visées par les services;
- les coordonnées;
- la catégorie de services;
- le caractère affirmatif du service (p. ex., par et pour les personnes 2S/TNG, mandat explicitement affirmatif ou inclusif);
- le modèle d'accès (accès direct, critères d'admissibilité, processus d'admission formel);
- l'approche conseillée (accès direct, exigences en matière de documents ou référence exigée);
- la date de la dernière vérification.

Cette structure décrit les critères d'accès de manière délibérée plutôt que de les tenir pour acquises.

Tout au long du projet de recherche, les organismes ont souligné que les échecs en matière d'orientation vers des ressources ne s'expliquaient pas par l'absence de services, mais par le manque de transparence des conditions d'accès, le caractère fastidieux des documents exigés, les listes d'attente fermées ou l'impossibilité de confirmer la sécurité des services. Le Guide vise à réduire l'incertitude et les risques liés à l'orientation vers des services en précisant les limites des mandats, les critères d'accès et les dates de vérification.

Tendances géographiques et structurelles

La préparation du Guide a aussi rendu visibles certaines tendances qui concordent avec les résultats du sondage :

- une concentration importante de services dans les grands centres urbains;
- une offre limitée de soins de santé spécialisés d'affirmation de genre à l'extérieur des régions métropolitaines;
- une pénurie de soutien juridique pour les personnes trans dans de nombreuses provinces;
- une disparité dans la répartition des programmes par et pour les personnes bispirituelles;
- un recours important aux modèles de soutien par les pair.es et les bénévoles dans les petites collectivités;
- une absence de services dans certaines régions nordiques et éloignées.

Ces tendances confirment l'analyse structurelle présentée dans la partie IV. La répartition des infrastructures varie selon les régions et les domaines. Dans de nombreux contextes, le travail d'orientation vers des services pallie ces disparités en tentant de combler des lacunes qui reflètent un plus large désinvestissement public.

2. Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes

Les résultats présentés dans les parties II et III indiquent sans équivoque que le travail d'orientation vers des services est au cœur des activités des organismes au service des personnes 2S/TNG. Cependant, celui-ci comporte également des risques.

Dans les deux ensembles de données, les organismes ont décrit :

- une incompatibilité entre les mandats financés et les besoins de la clientèle;
- des options d'orientation vers des ressources fragiles et informelles;
- des démarches répétées dans des contextes de services peu clairs ou peu sécuritaires;
- une pression sur les ressources en raison de demandes exigeantes.

Au sein même de JusticeTrans, l'outil de suivi des demandes de la communauté a notamment démontré que plus d'un tiers des demandes reçues ne relevait pas de son mandat officiel d'éducation populaire juridique (ÉPJ). Le personnel consacrait souvent un temps considérable aux démarches et à la recherche ainsi qu'à la prestation de conseils afin d'atténuer les risques même lorsqu'il était impossible de confirmer la sécurité des ressources.

Ces tendances ont fait ressortir la nécessité d'établir des normes plus transparentes et structurées dans les pratiques d'orientation vers des ressources et de réponses.

Face à cette situation, JusticeTrans a élaboré et adopté une Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes (en vigueur depuis mars 2026). Celle-ci s'appuie à la fois sur les données probantes recueillies dans le cadre du projet et sur l'expérience terrain.
Cette politique représente une solution organisationnelle à une pression structurelle confirmée par cette étude.

Objectif et portée

La Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes vise à :

- préciser les limites du mandat d'éducation populaire juridique (ÉPJ);
- standardiser les critères de tri et de détermination des urgences;
- atténuer les risques lors de l'orientation vers des services;
- protéger le personnel et prévenir les débordements de mandat;
- renforcer la transparence en cas d'absence de services sûrs.

La politique reconnaît que l'orientation vers des services fait office de mesures de sécurité dans un contexte de morcellement des systèmes publics. La formalisation de cette pratique réduit le recours au pouvoir discrétionnaire et à la mémoire individuelle.

Éléments clés

La politique met en place les protocoles suivants :

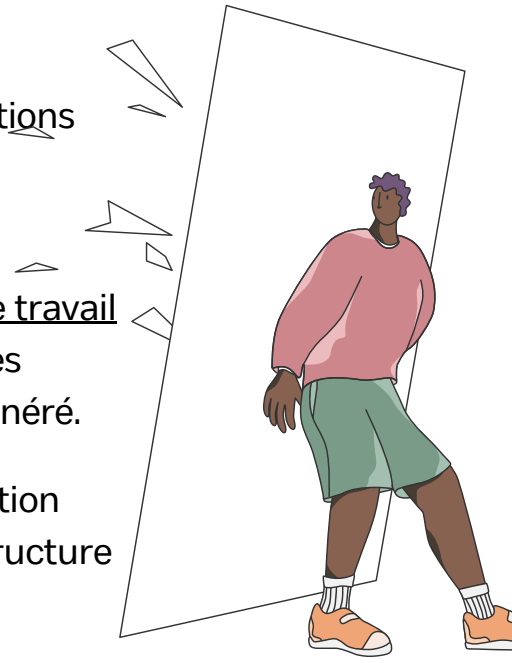
Clarification du mandat
Proposer des formulations claires pour distinguer les informations juridiques des conseils et de la représentation juridiques.

Évaluation du degré d'urgence
Établir des lignes directrices pour identifier les demandes en situation de crise, les besoins structurels persistants et les demandes non urgentes.

Normes de vérification des ressources
Fixer des exigences de recherches minimales avant de partager un service ou une ressource, notamment une confirmation de l'étendue des services et de leur accessibilité au public.

Protocole en cas d'absence de ressource sûre
Mettre en place des procédures à suivre lorsqu'aucune ressource adéquate ou sûre ne s'avère disponible, dont des conseils pour minimiser les risques et pour informer des limites de manière transparente.

Confidentialité et minimisation des données
Déterminer des limites pour la conservation des informations ainsi que des recommandations sur les pratiques de documentation.



Soins du personnel et protections contre la surcharge de travail
Reconnaître les risques de traumatismes vicariants et des limites structurelles du travail de coordination non rémunéré.

Ensemble, ces éléments transforment le travail d'orientation vers des services d'une pratique informelle à une infrastructure formalisée.

Engagement en faveur d'une infrastructure commune

Dans le prolongement des conclusions de ce rapport, JusticeTrans rendra gratuite et accessible au public la Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes.

Cette décision reflète deux principes fondamentaux :

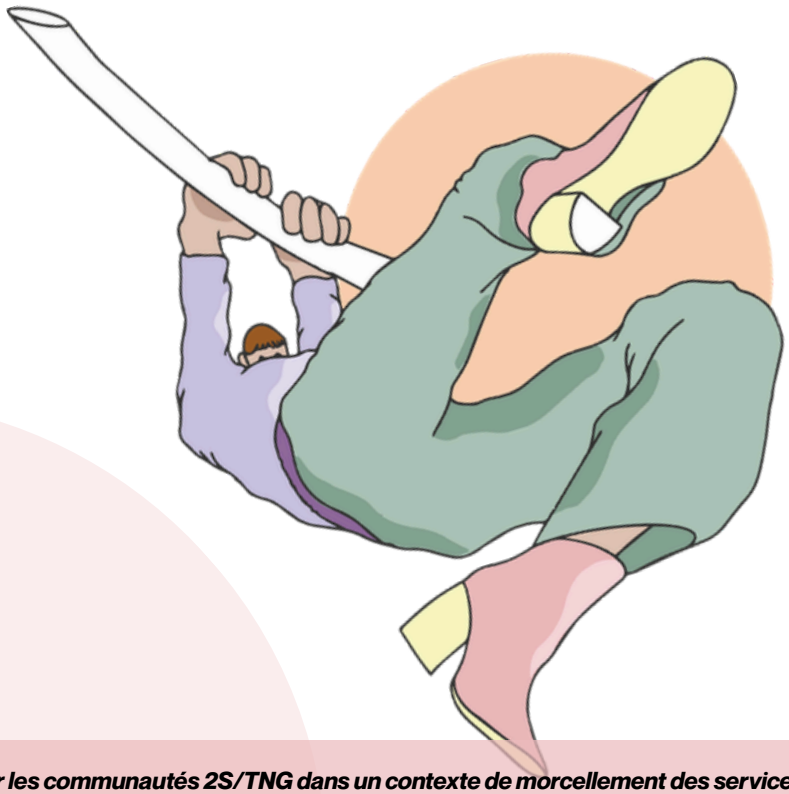
1. La fragilité de l'orientation vers des ressources ne se limite pas à quelques organismes : elle touche l'ensemble du secteur.
2. L'infrastructure doit être collectivisée plutôt que cloisonnée.

La mise à disposition de cette politique vise à favoriser une culture plus large d'établissement de normes de fonctionnement partagées parmi les organismes au service des communautés 2S/TNG.

La politique agit potentiellement comme :

- modèle d'adaptation;
- outil de formation pour le nouveau personnel;
- document de référence lors des transitions de conseils d'administration;
- point de départ pour le perfectionnement collaboratif du secteur.

Cette approche inscrit la politique organisationnelle comme une infrastructure communautaire plutôt qu'un savoir réservé.



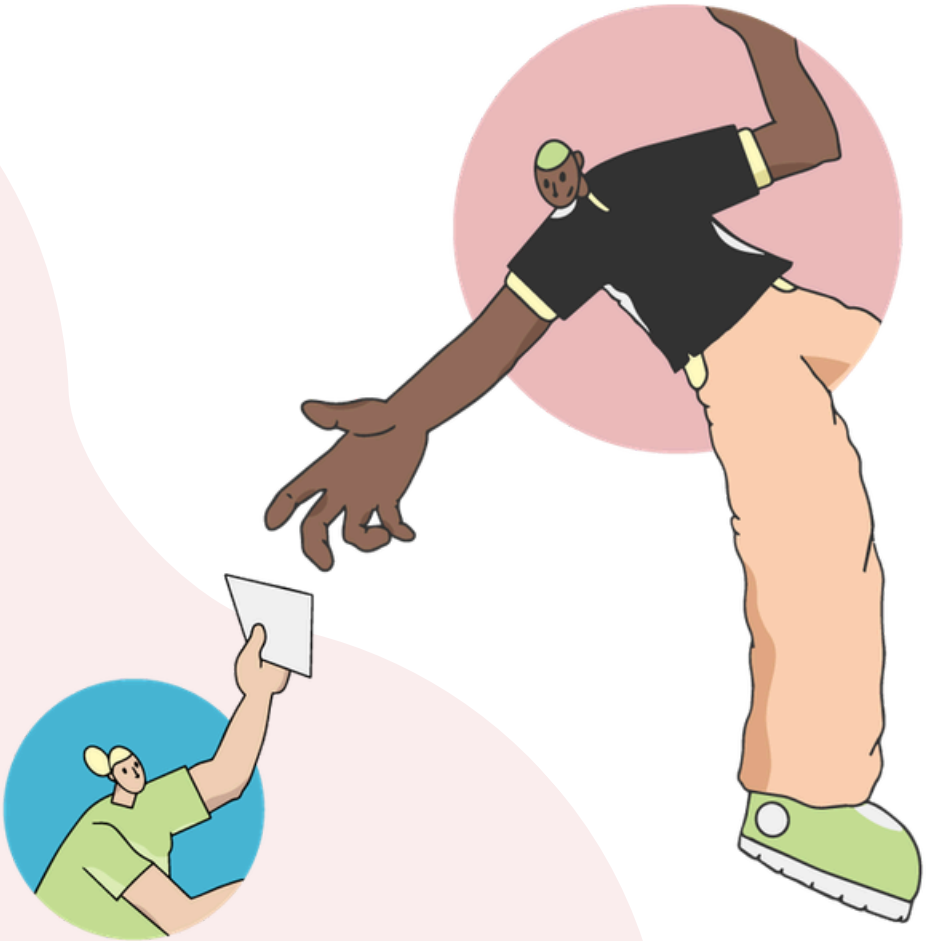
Lien avec les constats structurels

L'élaboration de cette politique confirme une conclusion essentielle du projet de recherche :

Lorsque les systèmes publics sont fragmentés et sous-financés, les organismes communautaires assurent le travail de coordination sans disposer d'autorité ou de protection officielles.

La mise en place de normes d'orientation vers des ressources ne résout pas le problème du sous-investissement structurel. Toutefois, les protocoles ont pour effet d'atténuer les préjudices les plus immédiats grâce à une clarification des limites, une réduction des ambiguïtés, une protection du personnel et une plus grande transparence pour les membres de la communauté.

Cette politique marque le passage d'une approche réactive à une infrastructure intentionnelle. Elle constitue la première d'une série de normes organisationnelles partagées qui découlent de ce travail.



Recommandations

Les données probantes présentées dans ce rapport font état de contraintes structurelles persistantes pour les organismes canadiens destinés aux populations 2S/TNG. Ces pressions ne résultent pas d'un manque d'efficacité dans des services isolés, mais plutôt du fonctionnement du financement, du morcellement administratif, des disparités géographiques et des écarts au sein des systèmes.

Des infrastructures créées par la communauté ont le potentiel de réduire les préjudices immédiats. Celles-ci ne peuvent toutefois pas remplacer l'investissement structurel.

Les recommandations suivantes visent les bailleurs de fonds, les gouvernements et les parties prenantes du secteur qui ont les capacités de répondre aux conditions systémiques cernées dans ce rapport.

Recommandations aux bailleurs de fonds

1. Favoriser du financement pluriannuel à la mission et aux infrastructures

Dans le sondage national, les raisons les plus citées par les organismes pour expliquer l'impossibilité à répondre à des demandes étaient le financement et les capacités limitées. La coordination et la gestion de l'orientation vers des services ainsi que la vérification des ressources, bien qu'essentielles à la sécurité, demeurent largement sous-financées.

Les bailleurs de fonds devraient :

- délaisser les subventions à court terme et par projet pour favoriser du financement pluriannuel de soutien aux activités de base;
- reconnaître la coordination de l'orientation vers des ressources et l'entretien des infrastructures en tant que fonctions cruciales au maintien des services;
- financer des infrastructures communes (p. ex., des mécanismes évolutifs d'orientation vers les services, le travail de vérification des ressources, la création de politiques) en tant que biens communs durables;
- soutenir la rétention du personnel, la formation des employé.es et la stabilisation de la charge de travail.

Les infrastructures ne peuvent atteindre la pérennité si elles reposent sur des cycles de projets pilotes.

2. Faire concorder les cadres de financement avec l'intersection des besoins

Les données démontrent que les membres de la communauté se présentent rarement devant les services avec un seul problème. Comme on pouvait s'y attendre, l'instabilité de logement, l'accès aux soins de santé, la précarité d'emploi, le handicap, le statut migratoire et les enjeux de sécurité s'entrelacent.

Le financement en silos rigides contribue aux problèmes de demandes incompatibles avec les mandats ou triées par catégories structurelles.

Les bailleurs de fonds devraient :

- permettre un usage flexible des fonds au sein de domaines concomitants;
- financer le travail de tri des demandes et d'orientation qui dépasse les catégories traditionnelles de services;
- éviter de pénaliser les organismes qui répondent à des enjeux complexes plutôt qu'à des résultats compartimentés.

La conception du financement devrait refléter la réalité de l'orientation au sein des systèmes, et non la compartimentalisation administrative.

3. Allouer des ressources à des infrastructures de partage des savoirs

Les connaissances quant aux services disponibles reposent fréquemment sur des employé.es plutôt que sur des dispositifs institutionnels. Partout dans le secteur, le roulement de personnel entraîne la redondance du travail de recherche et la disparition des informations.

Les bailleurs de fonds devraient :

- investir dans une infrastructure d'orientation vers les ressources qui soit commune et en accès libre;
- soutenir les tâches de vérification et d'entretien en continu;
- reconnaître la rétention de savoirs en tant que stratégie de renforcement des capacités du secteur.

La stabilité des informations est synonyme de durabilité des infrastructures.

Recommandations aux gouvernements

4. Réduire les obstacles administratifs qui aggravent l'exclusion

Les deux ensembles de données font état de préjudices récurrents corrélés à des exigences en matière de documents administratifs, à la non-concordance des pièces d'identité, à des restrictions d'admissibilité, à la complexité des mécanismes de plainte et à la fragmentation des options de soins de santé. Les gouvernements devraient :

- simplifier les processus institutionnels de changement de nom et de marqueurs de genre dans toutes les compétences;
- réduire les obstacles administratifs qui touchent les personnes migrantes ou en situation précaire liée à leurs papiers;
- augmenter la transparence et la constance des options d'orientation vers des ressources en matière de soins d'affirmation de genre;
- renforcer l'application des mesures pour empêcher les dénis de services, qui constituent une discrimination.

Les mécanismes administratifs devraient faciliter l'accès plutôt que reproduire de l'exclusion.

5. Considérer la précarité d'emploi et de revenus comme des enjeux structurels d'équité

Ce rapport a fait émerger l'instabilité d'emploi comme une source récurrente de vulnérabilité de logement, de rupture dans les soins de santé et de pression sur la santé mentale. Les organismes communautaires se voient souvent obligés de gérer les répercussions qui percolent jusqu'à eux, sans pouvoir exercer une quelconque autorité sur les régimes du travail.

Les gouvernements devraient :

- renforcer les protections en matière de droit du travail et les mécanismes de mise en application;
- investir dans l'éducation sur les droits du travail et dans des options d'intervention rapide;
- reconnaître la précarité d'emploi comme un enjeu d'accès à la justice qui touche les communautés 2S/TNG.
- La stabilité d'emploi en amont réduit les interventions de crise en aval.

6. Investir dans l’équité entre les régions et pour les milieux ruraux

Le Guide et les conclusions du sondage ont révélé d’importantes disparités géographiques quant à la disponibilité des services, particulièrement hors des grands centres urbains.

Les gouvernements devraient :

- augmenter la portée des soins d’affirmation de genre au-delà des régions métropolitaines;
- soutenir les infrastructures régionales d’orientation dans les démarches juridiques;
- investir dans les services d’accompagnement virtuels et les modèles d’accès à distance;
- prioriser le développement de services en régions nordiques et rurales.

L’accès ne devrait pas être tributaire du code postal.

Recommandations en matière de coordination du secteur et d'harmonisation des systèmes

7. Renforcer les pratiques infrastructurelles collaboratives entre les organismes

Les résultats démontrent que les savoirs en matière d'orientation vers les ressources s'avèrent souvent décentralisés, informels et tributaires de membres de l'équipe précis.es. À travers le secteur, le roulement de personnel, l'intensité de la charge de travail et les contraintes en matière de ressources disponibles contribuent à la disparition d'informations et à la redondance des tâches de recherche.

Les partenaires au sein du secteur devraient :

- faire preuve de transparence quant aux limites et à la portée de leur mandat pour éviter que les organismes ne se renvoient la balle;
- prendre part à des systèmes de vérification et d'orientation communs lorsque possible;
- participer aux mises à jour et aux corrections, et partager les connaissances régionales dans les outils infrastructurels communs;
- réduire la dépendance aux savoirs fondés sur la mémoire ou sur une seule personne.

La stabilité dans les options d'orientation vers les services relève d'une responsabilité collective. Les infrastructures partagées ne fonctionnent que si elles sont continuellement utilisées, mises à jour et entretenues par les organismes.

8. Favoriser le recours à des outils d'orientation vers les ressources qui soient vérifiés et mis à jour

Dans les cas où des infrastructures communes d'orientation vers les ressources existent, les parties prenantes du secteur devraient les intégrer dans leurs pratiques quotidiennes.

Nous encourageons les organismes à :

- avoir recours à des outils d'orientation vers les ressources qui soient vérifiés et régulièrement mis à jour, plutôt qu'à des listes statiques ou caduques;
- inclure les systèmes de ressources partagés au sein des procédures d'intégration et de formation du personnel;
- créer des protocoles internes afin de revoir et mettre à jour régulièrement les ressources.

Les données de ce rapport démontrent que des renseignements inexacts ou caducs peuvent retarder l'accès, augmenter le risque et contribuer à des traumatismes répétés. Renforcer l'intégrité des renseignements s'avère donc une pratique de sécurité, pas seulement une préférence administrative.

Conclusion

Le programme Transcend Community Support & Connection a commencé par une question pratique : qu'est-ce que les tendances en matière de demandes de services en temps réel révèlent sur les conditions de fonctionnement des organismes destinés aux populations 2S/TNG? À l'aide de la mise en commun de données administratives sur les demandes reçues et des réponses à un sondage sectoriel, le présent rapport a combiné deux perspectives, soit : quelles demandes arrivent aux organismes communautaires dans des moments critiques et comment les organismes décrivent-ils leur capacité à y répondre.

Les deux ensembles de données ont fait émerger des pressions structurelles constantes.

Les membres de la communauté font rarement face à un obstacle unique. Par exemple, l'instabilité de logement entre en intersection avec l'accès aux soins de santé. La discrimination en emploi entraîne des démarches juridiques. Le statut d'immigration détermine l'admissibilité à des systèmes provinciaux. La situation de handicap complique les démarches bureaucratiques qui requièrent du temps, de la stabilité et une familiarité avec les institutions. Ces configurations ne s'avèrent pas des situations isolées. En effet, elles sont récurrentes parmi les régions, les types de services et les mandats des organismes.

Les groupes participants ont rapporté des lacunes persistantes en matière de soins d'affirmation de genre, de soins de santé généraux, de logement, d'aide à l'emploi et de services juridiques. De plus, les organismes répondants ont évoqué les limites dans le financement et dans la portée du mandat comme raisons principales pour expliquer l'impossibilité à répondre à certaines demandes. Ils ont aussi fréquemment décrit les mécanismes d'orientation vers les ressources comme informels, décentralisés et vulnérables au roulement de personnel.

Les données administratives internes de JusticeTrans brossent un portrait semblable. Près de la moitié des demandes reçues nécessitaient un travail d'orientation vers d'autres services, souvent au sein d'un contexte d'instabilité des connaissances. Dans certains cas, aucune option sécuritaire ou appropriée n'a pu être confirmée. Ces tendances n'indiquent pas un manque d'effort de la part des organismes, mais plutôt une inadéquation structurelle entre les responsabilités publiques et les réponses communautaires.

La convergence des résultats au sein de sources indépendantes de données renforce cette interprétation. Les pressions relevées à l'échelle de la réception des demandes de services s'avèrent reflétées dans les situations rapportées par le secteur. Ces tendances ne sont ni épisodiques ni propres à un seul organisme. Au contraire, elles se révèlent systémiques.

En réponse à ces conclusions, le projet Transcend a transposé ces données en infrastructure concrète.

Ainsi, **la Politique d'orientation vers des ressources et de réponses aux demandes** systématise le tri en atténuation des risques, la transparence quant à la portée des services, la vérification des listes de ressources et les pratiques pour protéger le personnel au sein du mandat d'éducation populaire juridique. Elle permet d'uniformiser un travail souvent réalisé sous contrainte et en contexte d'urgence.

Le Guide national de ressources 2S/TNG, qui regroupe 511 organismes affichés publiquement à travers le Canada, permet de répondre aux observations quant à la fragilité de l'orientation vers les services, à la disparition des savoirs et à la redondance du travail de recherche. Il est conçu tant comme un outil évolutif accessible aux organismes que comme une ressource consultable pour le public. Le Guide vise ainsi à rendre l'orientation vers les services plus stable et à réduire les obstacles superflus qui limitent l'accès. Ces résultats n'étaient pas prédéterminés; ils ont plutôt émergé directement des tendances tirées des données.

Il est aussi important de faire preuve de transparence quant à la portée du présent rapport. Bien que les infrastructures émanant de la communauté puissent réduire les préjudices, améliorer la coordination et renforcer l'intégrité de l'orientation vers des ressources, elles ne peuvent supplanter des investissements publics durables dans les systèmes de soins de santé, le logement, la protection des droits du travail, le traitement de dossiers d'immigration ou l'équité dans la prestation de services entre les régions.

Lorsque des incompatibilités avec le mandat persistent, la responsabilité se transfère vers le bas.

Les conclusions présentées ici sont ancrées dans la pratique. En effet, elles sont tirées de rapports administratifs quotidiens et de déclarations volontaires de membres du secteur. Elles ne constituent pas un échantillon représentatif de la population. Leur force repose toutefois dans la convergence : les mêmes tendances structurelles sont apparues tant dans les données internes sur les demandes de services que dans les réalités rapportées par des organismes de plusieurs provinces. Cette adéquation met en évidence la fiabilité des résultats tout en jetant de la lumière sur leurs limites.

Les communautés de la diversité des genres au Canada font face à des taux disproportionnés de pauvreté et de précarité d'emploi, même lorsque leur degré de scolarité est semblable à celui de la population en général. Ces disparités se trouvent aggravées par le racisme, la situation de handicap, le statut migratoire, la ruralité et la criminalisation. Les pressions structurelles dont ce rapport fait état ne s'avèrent donc pas le fruit du hasard : elles s'inscrivent plutôt dans des systèmes d'économie et de gouvernance plus larges.

Lorsque les systèmes fonctionnent efficacement pour les personnes confrontées aux entraves entrecroisées les plus complexes, ils gagnent en stabilité et en cohérence pour tout le monde. En effet, quand des infrastructures arrivent à soutenir les personnes qui font face aux plus importantes exclusions systémiques, l'intégrité de l'ensemble du système s'en trouve renforcée.

Le programme Transcend vise à compiler les pressions et à y répondre concrètement. De plus, **il démontre que les infrastructures menées par les communautés n'occupent pas qu'un rôle périphérique aux systèmes publics; au contraire, elles sont cruciales au fonctionnement même de ces systèmes.**

Bibliographie

Association canadienne des libertés civiles. (19 décembre 2024). L'ACLC se félicite des changements à la politique 713. https://ccla.org/fr/communique-de-presse/declaration-de-la-ccla-sur-la-politique-713/

Syndicat canadien de la fonction publique. (s. d.) Plus de 10 000 emplois perdus, 4 080 lits manquants : les coupes du gouvernement causeront plus d'attente, des soins bâclés et une surcharge dans les hôpitaux ontariens, avertit un nouveau rapport. https://scfp.ca/plus-de-10-000-emplois-perdus-4-080-lits-manquants-les-coupes-du-gouvernement-causeront-plus

Carleton University. (13 juin 2023). Transgender hate crimes are rising in Canada. https://carleton.ca/news/story/transgender-hate-crimes/

CBC News. (juillet 2025). Federal government to stop funding hotel rooms for asylum seekers, IRCC says. https://www.cbc.ca/news/canada/thunder-bay/ircc-ends-hotel-funding-for-asylum-seekers-1.7593668

Gouvernement de l'Alberta. (2024). Education Amendment Act, 2024, SA 2024, c 14. https://canlii.ca/t/56dnb

Gouvernement de l'Alberta. (2024). Health Statutes Amendment Act, 2024 (No. 2). Alberta Legislative Assembly. https://www.canlii.org/en/ab/laws/astat/sa-2024-c-16/latest/sa-2024-c-16.html

Gouvernement de l'Ontario.(2019). Protecting a Sustainable Public Sector for Future Generations Act, 2019, S.O. 2019, c. 12. https://www.ontario.ca/laws/statute/19p12

Maytree. (2024). Welfare in Canada: Ontario. https://maytree.com/welfare-in-canada/ontario/

Ontario English Catholic Teachers' Association v. His Majesty the King in Right of Ontario, 2022 ONSC 6658 (CanLII). https://canlii.ca/t/jt898

Femmes et Égalité des genres Canada. (2025). Plan ministériel 2025-2026. Gouvernement du Canada. https://www.canada.ca/fr/femmes-egalite-genres/transparence/plans-ministeriels/2025-2026.html